

Beauvaisis

En toute confiance

CHIFFRES CLÉS

FAITS MARQUANTS

PARTENAIRES

COMMERCIALISATION

FRÉQUENTATION

SUPPORTS DE COMMUNICATION



Bilan
d'activités
2021



ÉDITO

Comme nous le redoutions, la crise mondiale de Covid-19 a encore lourdement impacté l'économie du tourisme en 2021, l'embellie entrevue au 3^e trimestre ayant malheureusement été douchée par de nouvelles vagues épidémiques.

Les chiffres de l'aéroport de Paris-Beauvais illustrent ce constat : son activité est certes repartie à la hausse avec 2,1 millions de passagers en 2021 contre seulement 1,2 millions en 2020, mais cela reste près de deux fois moins qu'avant la crise (4 millions de passagers en 2019). L'ouverture de 21 nouvelles lignes, l'année dernière, devrait toutefois contribuer à redynamiser la destination Beauvais.

D'autres indicateurs incitent à l'optimisme. Pour ma première année complète à la présidence de l'Office de Tourisme Beauvais & Beauvais, j'ai vu s'affirmer une volonté collective forte, au sein de l'équipe, d'œuvrer au service des professionnels et du public, à bien préparer la reprise d'activité.

De manière plus générale, les acteurs locaux de l'économie touristique partagent largement la même ambition de renforcer les démarches partenariales pour promouvoir et valoriser la destination Beauvais ; ils l'ont manifestée notamment, en 2021, lors du 1^{er} Rendez-vous des acteurs du Tourisme - Ensemble pour le tourisme de demain, un nouveau format de rencontre pour favoriser les interactions et les rapprochements entre les hébergeurs, les restaurateurs, les commerçants et artisans, les institutionnels du tourisme, les collectivités...

Déjà porteur de la marque Qualité Tourisme TM depuis fin décembre 2020, l'Office de Tourisme Beauvais & Beauvais a également été classé, depuis le 9 février 2021, en catégorie I des offices de tourisme pour la 1^{re} fois de son histoire. C'est une reconnaissance professionnelle et la promesse que son organisation lui permettra de relever les défis auxquels notre territoire doit faire face.

Jean-François Dufour
Président de l'Office de Tourisme
Beauvais & Beauvais



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



CHIFFRES CLÉS

L'AÉROPORT DE BEAUVAIS



2,1 millions de passagers **+61,5%**
10^e aéroport au niveau national (2019)
8 compagnies : Ryanair, BlueAir, Air Moldova, Laudamotion, SkyUp, Volotea, WizzAir, HiSky,
80 destinations / 29 pays
► 21 nouvelles destinations



LA CATHÉDRALE

135 382 entrées
+38%



LE PARC SAINT PAUL

220 000 entrées
+57%



NOMBRE DE NUITÉES

208 143 nuitées déclarées **-29%**
154 626 € taxe de séjour **-33%**

Année de référence : 2019



BILAN VISITES VILLE D'ART ET D'HISTOIRE

169 participants
789 € de chiffre d'affaires
+134%



BEAUVAISIS PLEINE NATURE

965 km d'itinéraires de pleine nature
59 parcours Randonnées pédestres, cyclistes et équestres
1 itinéraire équestre la route européenne d'Artagnan - la Voie Royale dont une portion passe par Crèvecœur-le-Grand



PLATEFORME WEEK-END HAUTS-DE-FRANCE

Chiffre d'affaires sur le territoire du Beauvaisis
249 620 € de ventes en ligne et en direct **SOIT +81%**



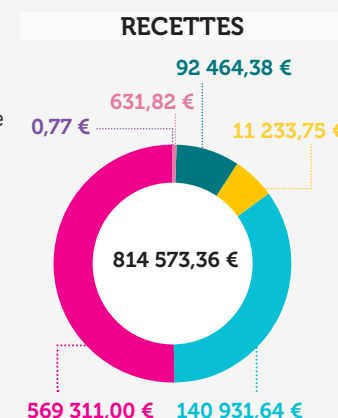
CHIFFRE D'AFFAIRES DE L'OFFICE DE TOURISME

78 719 € **+61,7%**

BUDGET

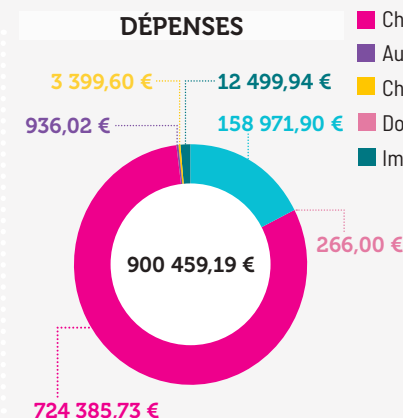
RECETTES DE FONCTIONNEMENT 2021

- Atténuation de charges
- Taxe de séjour
- Recettes de l'Office de Tourisme
- Dotations et subventions
- Produits divers de gestion courante
- Produits exceptionnels



DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT 2021

- Charges à caractère général
- Charges de personnel
- Autres charges de gestion courante
- Charges exceptionnelles
- Dotations aux propositions
- Immobilisations





LES FAITS MARQUANTS

→ 2021

UNE ANNÉE COMPLIQUÉE

Après avoir connu une décrue à partir de novembre 2020, l'année 2021 a été marquée par 3 vagues successives chacune plus forte que la précédente. L'épidémie est repartie à la hausse à la mi-mars 2021, marquant ainsi le début de la troisième vague. Puis c'est en juillet 2021 que **la France entre dans sa quatrième vague épidémique à cause du variant Delta**. Le pic a été atteint à la mi-août. La généralisation du pass sanitaire instauré le 9 juin 2021 amène des dispositifs de contrôle à mettre en œuvre dans tous les domaines dont bien entendu dans celui du tourisme. La cinquième vague de l'épidémie de COVID-19 a démarré

début novembre 2021 avec l'arrivée du nouveau variant Omicron. La mise en place du télétravail avec plus de 800 jours cumulés accordés en 2021, le respect des gestes barrières et des protocoles et la responsabilité de chacun ont permis de maintenir un travail de qualité et un contact permanent avec les acteurs du tourisme et la clientèle. Un seul collaborateur a contracté le virus. **L'accueil à l'office de tourisme et en mobilité a été assuré en permanence**. Si certains projets ont été parfois ralentis, aucun service n'a été interrompu. L'année 2021 nous a demandé plus que jamais de l'adaptation et de la flexibilité.

→ LE RENDEZ-VOUS DES ACTEURS DU TOURISME



ENSEMBLE POUR LE TOURISME DE DEMAIN

L'Office de tourisme a organisé **une journée de rencontre et de convivialité** le lundi 22 novembre dernier au Domaine du Colombier à Saint-Léger-en-Bray. Ce premier rendez-vous des acteurs du tourisme a été un réel succès puisqu'une centaine d'invités ont répondu présent. Il a permis de rassembler hébergeurs, restaurateurs, commerçants, artisans, institutionnels du tourisme, collectivités, chambres consulaires et représentants des territoires voisins.

Jean-François Dufour, président de l'Office de Tourisme a eu le plaisir d'ouvrir cette journée. David Goncalves, directeur a d'abord présenté la stratégie du territoire et les actions à conduire sur les prochaines années. Accompagné de Oise tourisme, il est également intervenu sur 3 projets majeurs :

- **l'aménagement touristique** de la vallée du Thérain
- l'importance de **la fiabilité des informations touristiques** dans la base de données régionale
- et enfin le développement **des activités de pleine nature** et **des aires de camping-cars**.



Une intervention de l'association Entreprises et Découvertes et d'Olivier Remoissonnet, directeur général de la Brosserie française a permis aux participants d'appréhender les enjeux du tourisme industriel et de savoir-faire. Cet événement a été l'occasion de mettre en avant le professionnalisme de l'équipe de l'Office de tourisme et de permettre aux acteurs d'identifier leurs interlocuteurs privilégiés.

Challenge réussi pour VisitBeauvais : de belles interactions et des accompagnements programmés pour 2022.

La journée s'est achevée autour d'un buffet convivial aux saveurs locales concocté par le restaurant beauvaisien PREDICI.

À VOS AGENDAS

La prochaine édition aura lieu
le 21 novembre 2022

→ BEAUVAIS 2024

CAPITALE FRANÇAISE DE LA CULTURE



En octobre 2020, le Ministère de la Culture a créé le label **« Capitale française de la culture »**. Il vise à distinguer le projet culturel d'une commune ou d'un groupement de communes de 20 000 à 200 000 habitants, qui présente un intérêt remarquable à la fois du point de vue du soutien à la création artistique, de la valorisation du patrimoine et de la participation des habitants à la vie culturelle.

Ce label est attribué tous les deux ans et n'est décerné qu'à un seul candidat du territoire national. Il est assorti d'une dotation financière conséquente destinée à mettre en œuvre le programme culturel exceptionnel et durable choisi par le jury.

Riches d'un patrimoine remarquable et d'acteurs culturels dynamiques, la ville de Beauvais et la communauté d'agglomération du Beauvaisis ont décidé de candidater ensemble au label « capitale française de la culture » pour l'année 2024.

Le projet et la programmation sont construits en collaboration avec les habitants, les acteurs culturels, éducatifs, sociaux,

économiques et touristiques du territoire. Des rencontres avec les professionnels de l'hôtellerie et du tourisme se sont tenues durant la période de construction de la candidature, qui est destinée à susciter l'intérêt d'un large public français, européen et international et à promouvoir le tourisme culturel, domestique et étranger.

19 octobre → rencontre des acteurs de la culture et du tourisme

21 octobre → mobilisation de l'assemblée citoyenne – présentation du potentiel touristique du territoire

10 novembre → contribution étude cœur de ville volet culture / tourisme

18 novembre → présentation de la démarche au club hôtelier

22 novembre → présentation de la démarche aux acteurs du tourisme

16 décembre → atelier de l'assemblée citoyenne – identité du territoire / attractivité touristique

Le jury réuni par le Ministère sera en effet attentif **à la mobilisation des acteurs professionnels du tourisme et à la capacité d'accueil et d'accompagnement des publics de nos infrastructures locales** (hôtellerie, restauration, transports, réseaux informatiques, plan de communication).

Il s'agit de convaincre le jury en lui proposant **un projet ambitieux, solidaire et durable** au-delà de l'année du label et en lui montrant comment cette exceptionnelle distinction renforcera l'identité de notre territoire et l'aidera à remédier aux contraintes qu'il rencontre.

Le calendrier de la candidature :

Janvier > avril 2022 : co-construction avec les habitants, les acteurs du territoire

Mai 2022 : dépôt des dossiers de pré-sélection

Juin 2022 : Annonce des **10** villes ou groupements de villes pré-sélectionnées

Octobre 2022 : dépôt des dossiers de candidature

Décembre 2022 : désignation de la ville capitale française de la culture **en 2024**



➔ L'OFFICE DE TOURISME CLASSÉ EN CATÉGORIE I

Après la marque Qualité Tourisme - seule marque d'État attribuée aux professionnels du tourisme pour la qualité de leur accueil et de leurs prestations - obtenue en décembre 2020, **l'Office de Tourisme Beauvais & Beauvaisis a été classé le 9 février 2021 en catégorie I des offices de tourisme**, pour une durée de 5 ans, par arrêté de la Préfète de l'Oise.

Ce classement **en catégorie la plus élevée** est une première dans l'histoire de l'Office de Tourisme de l'Agglomération de Beauvais qui n'a jamais atteint un tel niveau même lorsque ce classement était représenté par des étoiles. Depuis 2014, il était en catégorie II, structure dite « moyenne ».

Un office de tourisme de catégorie I est « une structure de type entrepreneurial pilotée par un directeur qui a vocation à fédérer les professionnels et à développer l'économie touristique dans sa zone géographique d'intervention supportant un flux touristique naturel important de provenance nationale et internationale ». Ce classement constitue donc à la fois une reconnaissance professionnelle et **un puissant levier pour renforcer le rôle fédérateur de l'office** au regard de l'action touristique à développer sur son territoire.



La marque **Qualité Tourisme** et ce classement en **Catégorie I** assurent à la ville de Beauvais son référencement en tant que « commune touristique » pour les prochaines années. Ces deux distinctions obtenues consécutivement confirment une organisation structurée, efficiente et professionnelle de l'établissement.

➔ L'ORGANISATION DU TOURISME SUR NOTRE TERRITOIRE

Engagée depuis 2020, la réorganisation des services de la ville de Beauvais et de l'agglomération du Beauvaisis a passé un nouveau cap en 2021.

Alors que la phase une, finalisée en avril 2021, avait permis **de définir l'organisation des deux collectivités autour de 6 entités**, la phase 2 a permis d'arrêter le périmètre exact de chacun d'eux.

Deux phases sont encore à venir, **l'une pour définir le périmètre de chaque direction ou service et la dernière pour la création des plateformes administratives et financières et la définition de leurs missions.**

Le tourisme prend tout naturellement sa place dans le pôle **animation et attractivité**. Il retrouve les directions des champs sur lequel il intervient au quotidien dans le cadre de ses missions : la culture, l'économie, l'événementiel et les loisirs. Ce pôle de compétences intègre également la mission Smart City

et Cœur de Ville ainsi que le projet ambitieux de Capitale Française de la Culture.

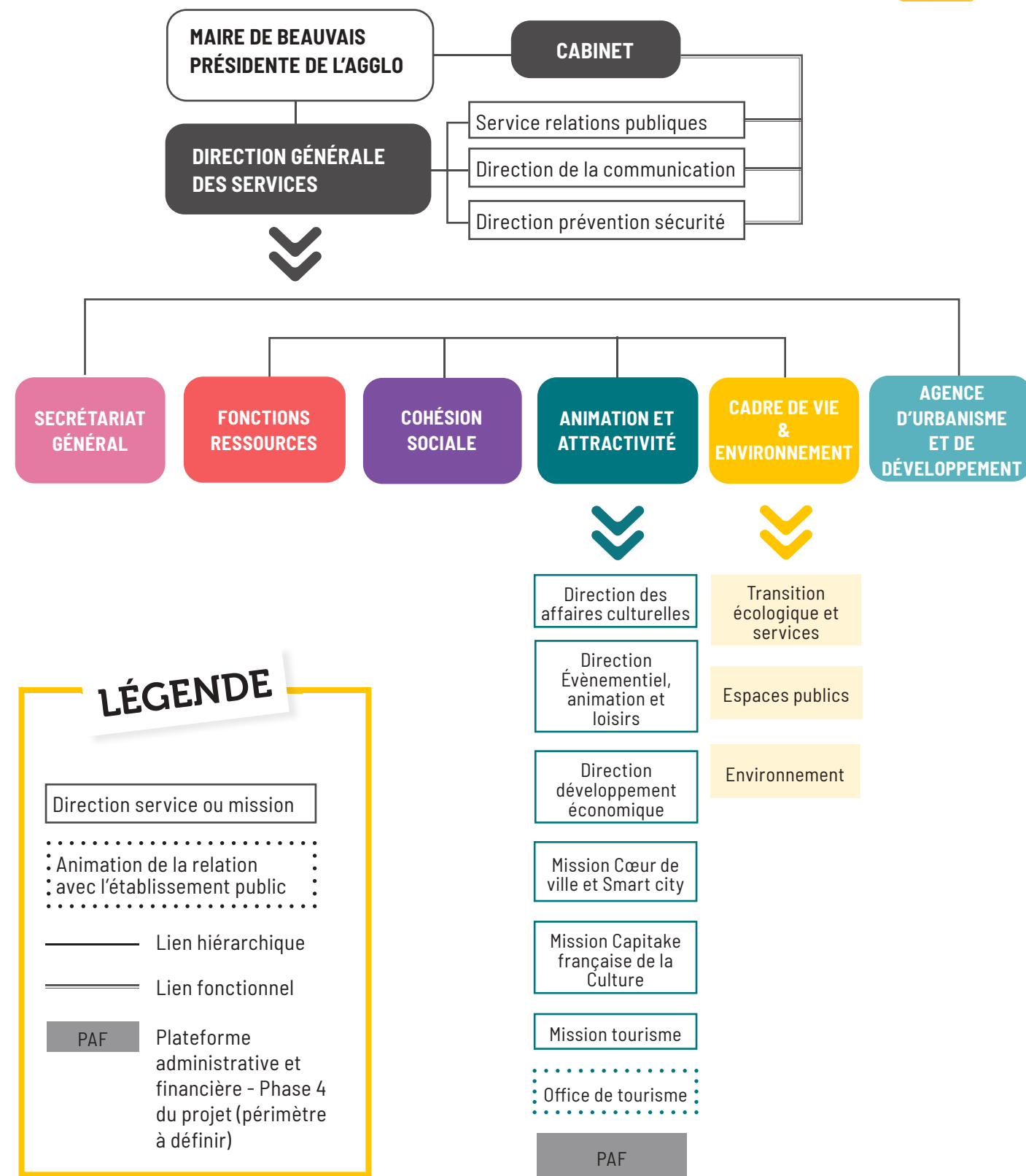
Au regard des autres territoires, notre organisation en matière de tourisme **offre un modèle intéressant, apprécié et parfois envié**. D'une part nous disposons **d'une mission d'ingénierie touristique** sur des dossiers de développement territorial tels que les activités de pleine nature, la mission Thérain, les aires de camping-cars et le train touristique qui sont du ressort direct de la communauté d'agglomération.

Alors que les missions d'accueil, de promotion, de communication, de commercialisation, d'animation du réseau des acteurs et d'observation ont été confiées à l'Office de Tourisme, établissement autonome.

Pour assurer la cohérence et l'efficacité de la gestion des deux volets de l'activité touristique, elles sont sous le management du même directeur, David GONCALVES.

RÉORGANISATION DES SERVICES

➔ phase 2 - janvier 2022



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**
5000 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. Au verso on découvre le zoom sur le centre-ville, un plan du Beauvaisis et ses 53 communes permettant de visualiser les principaux atouts du territoire, 6 grandes thématiques : à découvrir, se divertir, sortir/se cultiver, tous au vert, garder la forme, les bâtiments publics, les numéros d'urgence et une page dédiée à la présentation de l'Office de Tourisme. Avec son format ultra-pratique, il tient dans la poche.



 **TIRAGE**
10 000 ex en 2020
Stock 2021 : 4500 ex

 **DIFFUSION**

- Accueil de l'Office de Tourisme
- Actions de mobilité de l'Office de Tourisme
- Salons
- Mise à disposition chez nos partenaires

→ LA REPONSE À AVEC UN CONTEXTE PLUS DIFFICILE RESTER FLEXIBLE

- S'adapter à la crise sanitaire en privilégiant les retirages en fonction de la fréquentation
- Retirer les brochures en libre-service et privilégier l'interaction des clients avec nos conseillers en séjours pour s'adapter toujours aux besoins de nos visiteurs
- Pérenniser la diffusion de nos brochures directement chez nos partenaires afin de les équiper dès la reprise d'activité et de les accompagner dans cette période compliquée

UNE BROCHURE 7 LANGUES

Afin de répondre aux besoins de notre clientèle étrangères mais également au Comité de Jumelage, l'Office de Tourisme a édité en mars 2021 une version adaptée de notre guide « Inventez votre journée » en 7 langues : anglais, allemand, espagnol, italien, portugais, polonais et roumain.



 **TIRAGE**
3400 répartis
dans les 7 langues

 **DIFFUSION**

- Accueil de l'Office de Tourisme
- Actions de mobilité de l'Office de Tourisme
- Salons
- Mise à disposition chez nos partenaires

300 exemplaires en anglais, en portugais, en allemand, en polonais et en roumain ont été mis à disposition du Comité de Jumelage.



La crise sanitaire n'a pas permis d'accueillir la clientèle étrangère escomptée comme les autres années. Entre les annulations de vols, le pass sanitaire, les test PCR obligatoires pour passer les frontières, les étrangers se sont faits plus rares. **La diffusion du guide multilingue n'a ainsi pas pu être optimisée.**

→ **L'Office de Tourisme a remis aux visiteurs en 2021 :**

200 brochures en **anglais**

50 brochures en **espagnol**, en **portugais**, en **polonais**

25 brochures en **italien** et en **allemand**

Aucune en **roumain** (ces clientèles émanant exclusivement de l'aéroport)



DIFFUSION DE NOS ÉDITIONS

Plans Beauvais & Beauvaisis

2770 ex diffusés

42%

Inventez votre journée

3570 ex diffusés

54%

Guide multilingue

275 ex diffusés

4%

dont 73 %  de version anglaise



Aurore Caraby

RESPONSABLE PÔLE VALORISATION DE LA DESTINATION
& ANIMATRICE RÉSEAU PARTENAIRES



→ LE MAG LES ATOUTS DU TERRITOIRE MIS EN SCÈNE

LE MAG 5



→ La star de 2021 c'est le **MAG 5** et comme son titre l'indique, sa mission était avant tout de se faire plaisir pour oublier la morosité. Et comme à son habitude ce numéro a su réserver à ses lecteurs son lot de surprises et décliner le plaisir **sous plusieurs thèmes** : les plaisirs du palais avec les bons produits de notre territoire qu'on se procure en direct chez les producteurs ou sur les beaux marchés du Beauvaisis ou encore les bonnes tables de nos restaurants investis dans cette belle philosophie du circuit court ; les plaisir de se cultiver avec un circuit du Gothique, un Trivial Poursuit pas comme les autres ou des morceaux d'histoire locale à visiter ; les plaisirs des petits séjours en famille et beaucoup d'autres rubriques inattendues pour certaines ou à toute épreuve pour d'autres.

Des entreprises de talent et qui portent des valeurs fortes : notre fierté. Dans chaque numéro du Mag, l'office de tourisme, s'appuyant sur sa stratégie marketing, pousse sur le devant de la scène les entreprises qui contribuent à l'image de notre territoire. Après Givenchy, Agrilab ou Bioseptyl, c'est au tour de la Jucerie de Hermes de faire la une. Une entreprise internationale au savoir-faire unique et éco-responsable.



Le Beauvaisis jouit d'un réseau de producteurs locaux diversifié et qualitatif implanté sur l'ensemble du territoire. Ils portent des valeurs fondamentales redécouvertes pendant la crise sanitaire. Dans un climat où la rassurance est primordiale, nous avons dédiée une double page au « vivre mieux » et au « bien manger » qui font aujourd'hui partie des besoins de nos visiteurs. Une double page sur la plateforme « Du potager à la table » a tout naturellement trouvé sa place dans le MAG 5 afin de valoriser nos restaurateurs impliqués dans cette philosophie et cette mise en scène gustative des bons produits.

Une belle place a également été réservée aux activités de pleine nature avec la vallée Thérain. Ce projet d'envergure autour de la rivière Le Thérain, fil conducteur d'activités de mobilité douce en eaux vives, à pied, à vélo est piloté par Oise Tourisme et l'office de tourisme Beauvais & Beauvaisis fait partie des structures impliquées dans ce projet. Aurore et Aurélie de la mission promotion-communication font partie du comité de pilotage.



→ UN OUTIL QUI S'ADAPTE AU CONTEXTE ET QUI TRANSMET UNE DYNAMIQUE POSITIVE DU TERRITOIRE

2021 n'a pas été épargnée par la crise sanitaire et face à de nouveaux confinements et de nouvelles restrictions, **l'office de tourisme a su s'adapter.** La sortie du numéro 4 ayant été décalée à fin janvier 2021 et sa distribution n'ayant réellement commencé qu'au printemps, il paraissait plus stratégique de le laisser vivre un peu avant de sortir un nouveau numéro. Les partenaires ayant été alimentés de toute la documentation nécessaire pour accueillir les visiteurs en début de saison, l'office de tourisme a décidé de sortir le MAG 5 début novembre et ainsi de s'adapter à cette année si particulière.

Une diffusion confortée et essentielle

Nos conseillers en séjour ont renouvelé **la diffusion personnalisée de la documentation touristique livrée directement chez nos partenaires.** Cette prestation est particulièrement appréciée car elle permet également **un véritable contact avec nos équipes et d'ajuster la prestation aux réels besoins.** En outre, durant cette période très compliquée pour les professionnels du tourisme, ces visites privilégiées ont permis de garder le lien.

Les commerçants du centre-ville ont également été sensibilisés au MAG avec **une diffusion d'au moins un exemplaire comme l'an passé.** Cette action a pu être reconduite grâce à notre collaboration avec l'animateur commerce de la CAB et l'association Beauvais Shopping.

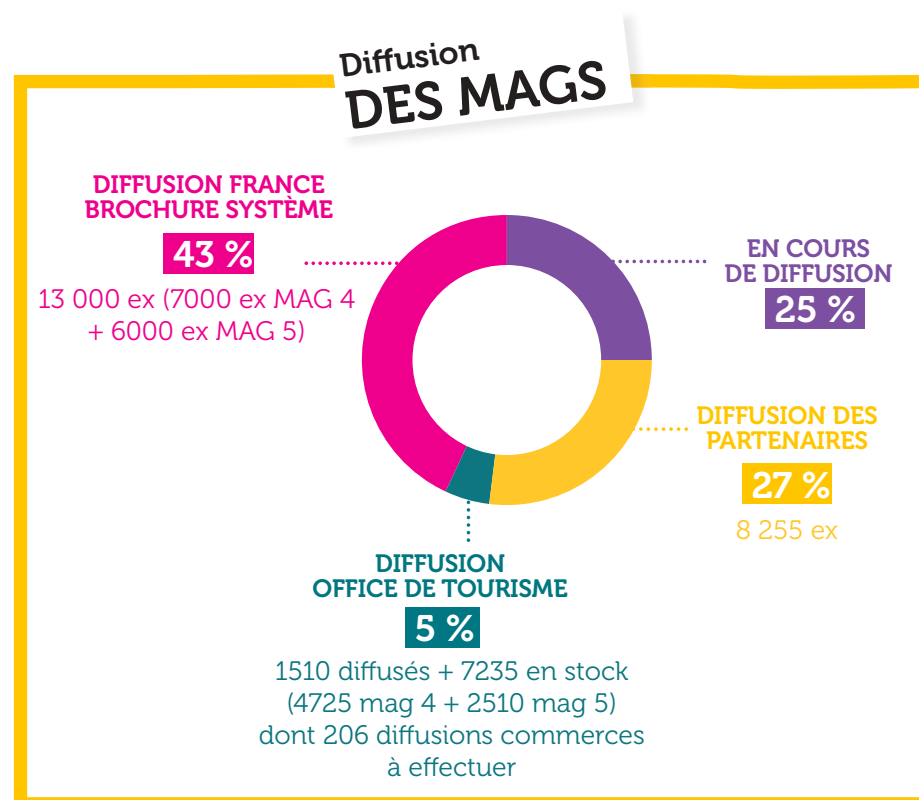
Une livraison a également été engagée dans les mairies des 53 communes de la Communauté d'Agglomération du Beauvaisis.

La diffusion au sein des différents services de la collectivité initiée avec le MAG 3 avec la livraison de stocks personnalisés et une information interne sur les possibilités d'abonnements et de réassort a été poursuivie car appréciée par les collègues. Enfin, **l'envoi systématique des nouveaux numéros** du MAG a également été poursuivie pour tous les membres de notre fichier client (247 envois).

→ NOS PARTENAIRES : DES RELAIS EFFICACES DE L'INFORMATION TOURISTIQUE

Une stratégie de diffusion rodée en 2020 et mieux structurée en 2021 ont permis de faire progresser de 14 % la diffusion chez nos partenaires par rapport à 2020.

La proportion plus faible de diffusion au sein de l'office s'explique par la fréquentation toujours largement impactée par la crise sanitaire et par le retrait des brochures en libre-service. La diffusion est donc plus optimisée. Cette stratégie sera poursuivie en 2022.



→ LES SUPPORTS NUMÉRIQUES



→ LES NEWSLETTERS

En 3 ans, l'office de tourisme a développé deux newsletters adaptées à la cible grand public :

➔ NEWSLETTER GRAND PUBLIC

Le grand public, les personnes qui s'inscrivent via le formulaire de la page d'accueil du site www.visitbeauvais.fr et aussi directement à l'accueil de l'Office de Tourisme.

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

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



En 2021, **23 Newsletters** ont été envoyées aux **270 abonnés**. Le **taux de délivrabilité** est très bon car il s'élève à **93%**. Le **taux d'ouverture** atteint une moyenne de **32%** sur l'année et le **taux de réactivité** reste bas avec une moyenne de **12%**. Les chiffres restent vraisemblablement les mêmes qu'en 2020. Il y a eu très peu de désabonnements cette année (moins de 1%).

→ LE SITE WEB : UN NOUVEL OUTIL EN PRÉPARATION

L'année 2021 est été consacrée à la réflexion sur le **renouvellement de notre site web**. Le site actuel a maintenant 5 ans. Les fonctionnalités évoluent sans cesse ainsi que les attentes de nos visiteurs, le renouvellement de cet outil s'est donc imposé comme une évidence. Le premier chantier de ce projet a été d'établir un cahier des charges précis de nos attentes en matière de design, d'arborescence, de cibles clientèles, de modules à intégrer, d'évolution de la syndication avec notre base de données. L'agence KOREDGE a été recrutée en juillet suite à un marché public. Ce nouveau site sera bien entendu réalisé en partenariat avec Oise Tourisme sur la partie base de données régionale. Il intégrera des fonctionnalités essentielles comme la réservation en ligne, les avis clients via le modérateur Fairquest, des widgets dynamiques sur les activités de pleine nature, des contenus affinitaires permettant de capter le visiteur par rapport à ses centres d'intérêts, des connexions avec des plateformes auxquelles nous collaborons telles que la plateforme Esprits Hauts-de-France... **L'objectif de ce nouvel outil est d'agglomérer à un même endroit un maximum de solutions et d'outils pour simplifier les recherches et les achats de nos visiteurs. Il doit être un facilitateur de consommation du territoire.**

➔ NEWSLETTER ÉVÉNEMENTIELLE

Tous les partenaires de l'Office de Tourisme et membres de notre fichier client accueil.

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

La synthèse des fêtes et manifestations du week-end à venir.

Cette newsletter sera envoyée à partir de la mi-avril 2022



➔ RÉSEAUX SOCIAUX

Camille Boutet

ANIMATEUR NUMÉRIQUE DU TERRITOIRE
& RÉFÉRENT OBSERVATOIRE



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. Nous avons établi une ligne éditoriale 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** : Le coup de cœur Instagram

L'office de tourisme souhaite s'engager dans **une refonte de ses réseaux sociaux** en y intégrant **un ton décalé et des contenus originaux** afin de toucher des abonnés potentiels et de faire vivre la page **Facebook** en créant des interactions et réactions de la part des internautes. Cette démarche sera engagée dans le cadre du projet du nouveau site web.



INSTAGRAM

Instagram est un outil de promotion de la destination axé sur la photo et la vidéo. Lors des périodes de et post-confinement ce réseau social a pris de l'ampleur et gagné en visibilité auprès des followers. C'est un outil de création avec de multiples formats possibles : publication sur le fil d'actualité, un espace de partage appelé "story" visible 24 heures, des vidéos courtes et engageantes appelées réels et le format guide focalisé sur le contenu pour présenter des tops et classements par thématiques.

Nos publications sont illustrées de photos appartenant à l'office ou ses partenaires à un rythme de 3 publications par semaine. Notre ligne éditoriale donne une large place aux reposts de comptes qui utilisent et ayant tagué **#visitbeauvais**, **#beauvais** ou la localisation Beauvais. 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

Ce réseau social a une audience davantage institutionnelle et relevant de la presse, les publications de notre ligne éditoriale ont concerné en 2021 :

- ➔ **L'actualité de l'office** : horaires, les visites guidées à la carte les annonces de sortie des brochures notamment le MAG
- ➔ **Presse** : reportage de tweets sur des accueil blogueurs dans l'Oise, le tournage de l'émission phare des racines & des ailes avec l'exercice d'entraînement du SDIS60 à la cathédrale Saint-Pierre, sortie de nos différentes brochures, concours Miss Picardie, 1^{er} rendez-vous

des acteurs du tourisme. L'un des faits marquants sur Twitter a été une communication organisée autour du concours Miss Picardie. Cette dernière fait suite à la participation de notre conseillère en séjour, Julie Ibert, qui a fièrement représenté le territoire de l'agglomération du Beauvaisis lors de l'élection du 17 octobre 2021.

Twitter est un outil utile **pour la veille sur les actualités et partager les informations** sur la structure. L'analyse du nombre de réactions sur Twitter: likes, retweets, commentaires et taux d'engagement nous a conduit à décider **de se retirer officiellement de la plateforme à la fin de l'année 2021**.

Trois écrans assurent l'information numérique



Un écran situé dans la boutique présente les activités des artisans et producteurs locaux dont les produits sont en vente à l'office.

Un autre écran dans lequel défilent des vidéos de promotion des partenaires de l'office. Ces vidéos fournies par les partenaires présentent les monuments, les parcs d'attraction, les hôtels, les activités d'un camping, l'arrivée d'un nouvel hébergement. Elles permettent d'animer l'espace accueil et peuvent accompagner les conseils des collaborateurs de l'accueil.



Ecran de la P'tite boutique du Coin



Ecran présentation de la destination Beauvaisis



Un écran sur la vitrine extérieure

L'écran extérieur assure le relai efficace des fêtes et manifestations incontournables de l'agglomération du Beauvaisis. Il permet d'informer les visiteurs et habitants des différents événements qui se déroulent sur la semaine et le mois. C'est également un outil incitant la venue à l'intérieur pour une prise d'informations auprès de notre espace d'accueil.



Le film microperforé



Le microperforé est le support adhésif appliqué sur la vitrine de l'accueil qui donne sur la rue Beauregard. Cet espace publicitaire est à la disposition de nos partenaires organisateurs de fêtes et grandes manifestations qui doivent en faire la demande à l'office de tourisme pour s'inscrire dans le calendrier d'occupation de la vitrine. La réalisation du film microperforé est à la charge de l'annonceur. En 2021, seul le festival du Blues autour du Zinc a utilisé ce dispositif.

Pour compléter ce dispositif et permettre en période satisfaire un maximum de demandes, **deux cadres double faces** sont également disponibles à l'intérieur et à l'extérieur de l'office de tourisme. Ils représentent une opportunité **supplémentaire et qualitative de mettre en valeur des événements du territoire**.





→ LES ACTIONS DE COMMUNICATION EXTERIEURE



Comme tous les ans, Oise tourisme sollicite l'Office de Tourisme lorsque des journalistes viennent faire des reportages sur le territoire. A cette occasion, certains sites peuvent être convoités et mis en avant. C'est ainsi un travail de collaboration entre Oise tourisme, la référente des relations publiques, les journalistes et parfois avec le pôle commercialisation lorsqu'il y a besoin de visites accompagnées de guides conférenciers.

En 2021, les reportages sur la NATURE ont été les plus plébiscités. Beaucoup de reportages se sont effectués autour de balades au vert et dans les jardins.

L'accueil de ces journalistes a permis à certains sites de Beauvais et du Beauvaisis d'être cités dans les magazines suivants :

→ Mars :
INFOTRAVEL
« Cultiver son jardin dans l'Oise »

→ Avril :
LE FIGARO
« 3 étapes végétales en Beauvaisis »
Audience : 1 242 000

→ Mai :
MAXI MAI
« Superbes jardins de l'Oise »
Audience : 1 185 000

JOURNAL DES FEMMES
« 5 beaux jardins à visiter dans l'Oise »
Audience : 17 919 000

→ Juillet :
TV5 Monde
« Epicerie fine »
portrait de Anselme Beaudouin du GAEC de la Chapelle St Jean à Grémévillers mais également une rubrique Au détour de Beauvais

→ Septembre :
AVENIR DEUZIO
« Conso Tourisme »
Audience : 142.000

GAZOLINE
« Itinéraire bis l'Oise »
Audience : 550.000

LA VEILLÉE DES CHAUMIERES
« Allons au jardin »

+60%

Il y a **plus** de reportages et d'articles en 2021 =

5 parutions en 2020
contre **8** cette année



En revanche nous n'avons pas bénéficié d'interventions à la **radio** comme en 2020 sur France Bleue Picardie. En effet avec la crise sanitaire, il y a eu peu voire pas d'événements sur l'année et donc nous n'avons pas pu intervenir sur ce sujet.

Communiqués DE PRESSE

En **2021, 10 communiqués de presse** ont été rédigés et envoyés à la presse locale majoritairement. Nous avons pu compter sur l'aide de Valérie Mercier, l'attachée de presse de la Ville de Beauvais et de la CAB. La plupart étaient orientés sur **les informations et nouveautés de l'Office de Tourisme**, comme la sortie de la brochure en 7 langues ou des magazine numéros 4 et 5, l'obtention de la Marque Qualité Tourisme ainsi que le passage en catégorie 1, la date de réouverture de l'Office de Tourisme après confinement, les Visites guidées Ville d'Art et d'Histoire, la sortie de la boule à neige dans La P'tite Boutique du Coin.



→ UNE COMMUNICATION RENFORCÉE



LE PETIT BEAUVAISIEN



L'Office de tourisme a engagé depuis décembre 2018 **un partenariat avec le Petit Beauvaisien**. Projet d'initiative locale, porté par un imprimeur historique de Beauvais, le petit Beauvaisien mélange allègrement **l'histoire locale, l'événementiel, le sport et les commerces**.

En 2021, L'Office de tourisme a disposé d'une page de publiédactionnel dans les 4 numéros du Petit Beauvaisien. Ainsi vous avez pu y découvrir l'annonce concernant l'obtention de la marque Qualité Tourisme et du classement en catégorie 1 de l'Office de Tourisme, la sortie du MAG 5 ainsi que de la brochure en 7 langues, le programme de nos visites guidées Ville d'Art et d'Histoire et ses nouveautés, la présentation de la nouvelle plateforme « Du POT'ager à la Table », mais également une publicité sur une offre promotionnelle proposée par l'Office de Tourisme via les réservations sur du POT'ager à la Table et enfin la valorisation de notre La P'tite Boutique du coin et ses produits de Noël.



BEAUVAISIS NOTRE TERRITOIRE



Support incontournable de la Communauté d'Agglomération du Beauvaisis diffusé systématiquement dans les boîtes aux lettres, le Beauvaisis Notre Territoire est le support idéal pour relayer mensuellement les informations de l'Office de tourisme au niveau local. L'Office de Tourisme a été présent dans les 11 numéros de l'année 2021.

Ce support très suivi par les Beauvaisiens nous a permis de valoriser les sorties du MAG 4 et du MAG 5 mais également de la nouvelle brochure éditée en 7 langues. Nous avons également pu mettre l'accent sur l'obtention de la marque Qualité Tourisme et du classement en catégorie 1, de faire aussi la promotion de nos visites guidées pour individuels et des nouveautés, de parler de la nouvelle plateforme régionale Du POT'ager à la Table, d'annoncer les nouveaux horaires de l'Office de Tourisme ou encore de présenter la P'tite Boutique du coin et tous ses produits de Noël.

CHAÎNE YOUTUBE "BEAUVAIS SHOPPING"



L'équipe de l'office de tourisme a accompagné **l'association des commerçants** Beauvais Shopping pour développer leur présence sur YouTube et **créer une série de film sur le patrimoine caché et insolite de l'agglomération du Beauvaisis**. Ils ont fait appel à nous pour les accompagner dans leur démarche, trouver des lieux et des sujets de tournages et également pour les mettre en relation avec les partenaires sélectionnés.

Le 1^{er} tournage a eu lieu le 6 septembre 2021 à la « cellule des Arches » au centre commercial du Jeu de Paume de Beauvais. Jean-Marc Femolant et Laëticia Bouniol de la mission Archéologie de la ville de Beauvais racontent **la découverte spectaculaire d'un pont datant du 16^e siècle lors de fouilles archéologiques du chantier de construction du centre commercial**.

ACCUEIL BLOGUEURS ET INSTAGRAMEURS



Nos cœurs Voyageurs

Nos Cœurs Voyageurs, **spécialisés dans les voyages et escapades en famille** ont pu découvrir une partie de l'Oise **avec un focus sur Beauvais en un week-end** (2 nuits et 3 jours) suite à une invitation de Oise Tourisme.

Sybill, Sylvain et leur fille Margaux ont apprécié la destination Beauvais mêlant découverte et nature. Ils ont exploré de fonds en comble le patrimoine bâti et culturel de Beauvais : la cathédrale Saint-Pierre, le MUDO, le Quadrilatère, le centre-ville piétonnier, la Maladrerie Saint-Lazare, le Plan d'Eau du Canada. Ils racontent leur séjour dans leur article **" 5 bonnes raisons de visiter Beauvais un jour ou un week-end "** sur leur blog : <https://noscoeursvoyageurs.fr/5-bonnes-raisons-de-visiter-beauvais/>

Pour les retombées de l'accueil blogueurs sur les réseaux sociaux :

→ Aucune publication de Nos Cœurs Voyageurs sur leur Page Facebook

→ Aucun commentaire, repartages depuis leur blog.

En revanche la publication de l'article sur **notre Page Facebook** a reçu **29 likes** et a été **partagé plus de 24 fois**.



À TOUTE BERZINGUE

L'office de Tourisme grâce à Olivier Dassault et Guylaine Capgras a été mis en relation avec l'équipe d'ATB « A Toute Berzingue ». En partenariat avec la Ville de Beauvais et la Communauté d'agglomération du Beauvaisis, le projet de réaliser une vidéo sur Beauvais a pris corps. **Rendre plus visible la ville et la richesse de son patrimoine avec comme ambassadeur Lorant Deutsch !** Une personnalité qu'on ne présente plus, connaît un succès notoire et fulgurant grâce aux émissions de patrimoine qu'il coanime avec Stéphane Bern sur le petit écran.

Ce format vidéo diffusé sur YouTube a pour but **de sensibiliser et de faire découvrir aux internautes le patrimoine d'une ville sous différents angles sur un ton décalé et humoristique.**

Le 10 Novembre 2021, Lorant Deutsch a parcouru les rues de Beauvais **en présentant les lieux incontournables** : la cathédrale Saint-Pierre, le MUDO, les ruines gallo-romaines, la place Jeanne-Hachette, l'église Saint-Etienne, les bords du Thérain, la manufacture nationale de Tapisserie, la Maladrerie Saint-Lazare, le point observatoire de Beauvais et l'aéroport de Paris-Beauvais. Abonnez-vous à sa chaîne YouTube pour visionner prochainement l'épisode de Beauvais.



Flashez-moi pour visionner la vidéo

UN PARTENARIAT PRODUCTIF ET INNOVANT AVEC BVS TV

En matière de communication numérique, **la vidéo est aujourd'hui un support incontournable.** Les visiteurs sont sensibles au partage d'images immersives. L'implication d'un office de tourisme dans la réalisation de vidéos sur son territoire est aujourd'hui un facteur clé de succès dans la séduction des clientèles cibles. Avec les travaux engagés sur le nouveau site internet, **l'office de tourisme est en réflexion sur les opportunités de développer une vidéothèque sur son territoire.** Une action a été engagée sur l'été avec BVS TV en recherche de vidéos de découverte du Beauvaisis et surtout d'intervenants qualifiés pour les programmer et les animer. Cette idée rejoignant en partie les ambitions de l'office, **2 vidéos ont été programmées sur la saison estivale mettant en scène 2 partenaires de notre structure** : le jardin

du Brûle à Herchies (7400 vues) et la Miellerie enchantée à Savignies (4800 vues). Le fil conducteur poursuivi par le service promotion communication était de rencontrer **les acteurs qui font la beauté de notre territoire** grâce aux interviews privilégiées de VisitBeauvais. Face à la réussite de cette action conjointe, un partenariat a pu être conclu entre l'office de tourisme et BVS TV pour poursuivre cette nouvelle aventure. Une 3^e vidéo a été tournée en octobre chez Au 2 à Muidorge (3600 vues) : cette prestation a permis à ce partenaire de financer à moindre coût en complément de cette belle visibilité proposée par VisitBeauvais, 2 vidéos attractives et professionnelles des spectacles qu'il organise pour Halloween et Noël. **Ce nouveau partenariat ouvre donc de belles perspectives d'innovation pour 2022.** Le programme est en préparation.



LE JARDIN DU BRÛLE

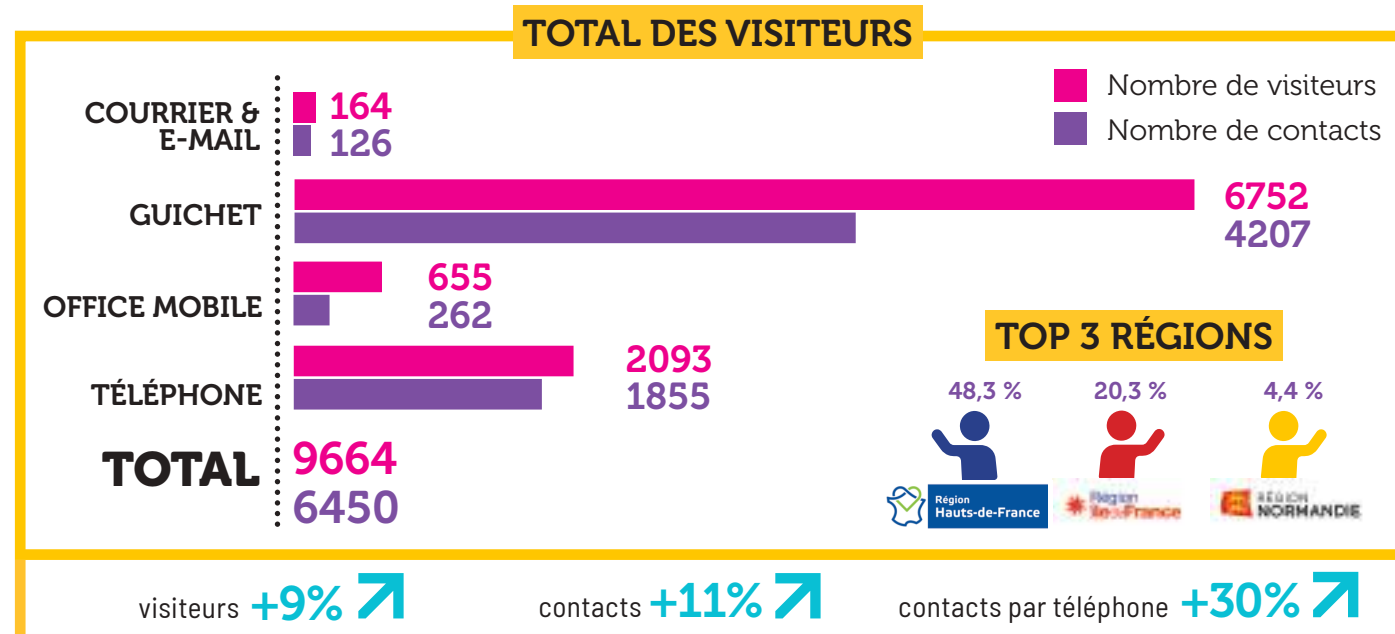


AU 2



LA FRÉQUENTATION

→ ACCUEIL À L'OFFICE DE TOURISME ORIGINE DES DEMANDES



→ L'OFFICE DE TOURISME EN MOBILITÉ

Julie Devin
CONSEILLÈRE EN SÉJOUR
& RÉFÉRENTE MOBILITÉ



L'Office de Tourisme de l'agglomération de Beauvais s'applique depuis 4 ans à développer une politique d'accueil en mobilité. En effet, pour s'adapter aux nouvelles habitudes de nos clients qui ne viennent plus aussi nombreux au guichet, des actions de mobilité permettant de venir davantage à leur rencontre ont été mises en place et une tente aux couleurs de la destination acquise pour professionnaliser cette action. Grâce à elle, l'office de tourisme est présent lors de manifestations mais aussi sur des lieux de visites ou de loisirs, dans le but de promouvoir le territoire et la destination. En 2021, malgré le contexte sanitaire encore particulier, nous avons réussi à faire voyager la tente aux couleurs du Beauvaisis à différents endroits du territoire de l'agglomération.

Mobilité

8 jours de mobilité

16 actions

au Plan d'eau du Canada et MTSV



Événementiel

1 seul événement maintenu : les JEP

2 jours d'accueil sur le parvis de la cathédrale

6 actions d'accueil chez 3 partenaires participants aux JEP (Jardin André Van Beek / Musée de l'Aviation / Château de Troissereux)

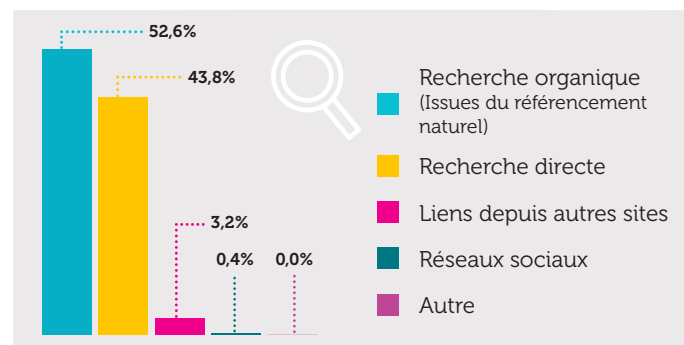
- 43 personnes comptabilisées au musée de l'Aviation de Warluis

- 52 personnes comptabilisées au Jardin André Van Beek

→ Nombre total de personnes accueillies en mobilité et événementiel : **655**

→ NOS OUTILS NUMÉRIQUES EN CHIFFRES

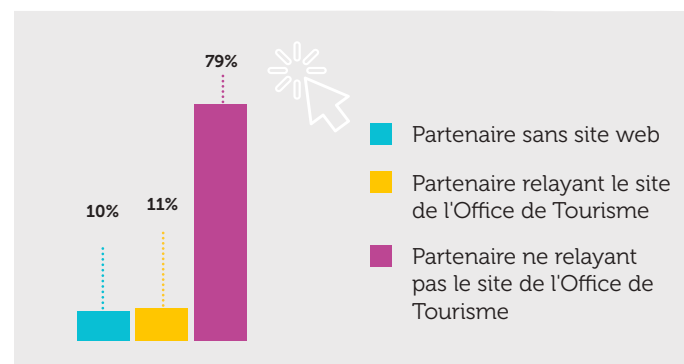
→ SITE WEB ORIGINE DES CONNEXIONS 2021



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

Avec **52,6%** de recherche organique en 2021, le site internet de l'office de tourisme a vu son positionnement et référencement diminué dans les résultats de recherches (contre **72% en 2020**). Ces internautes représentent en majeure partie des habitués et des personnes qui reviennent sur le territoire.

→ LINKING



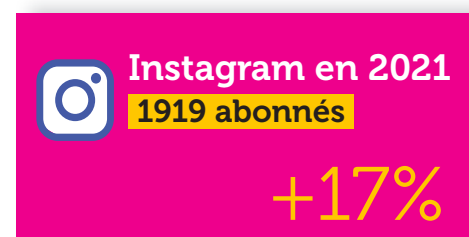
Parmi les **100 partenaires** avec qui nous avons travaillé en 2021, environ **11%** ont intégré le logo **Visit Beauvais** avec un lien de redirection sur leurs sites internet et nous les remercions. L'office de tourisme souhaite accompagner et sensibiliser ceux qui ne l'ont pas encore fait.

Pour eux
Amélioration du trafic, visibilité et référencement.



Pour nous
Cohérence du partenariat et référencement

→ CHIFFRES RÉSEAUX SOCIAUX



→ PALMARÈS LE TOP 5 DES CONTENUS

RÉSEAUX SOCIAUX



→ Sur les réseaux sociaux, nos abonnés plébiscitent toutes les publications qui ont pour sujet le **patrimoine de la ville de Beauvais et son agglomération, les fêtes et manifestations, les activités culturelles ou sportives et les reportages, vidéos, articles de presse** parlant de la destination Beauvaisis.

SITE INTERNET

LE TOP 5
des pages les plus consultées



Rubrique Découvrir
4742 pages vues

Rubrique Manger
2319 Pages vues

Rubrique Les incontournables
1855 Pages vues

Sous Rubrique Sites et Monuments
3229 Pages vues

Rubrique Agenda
2299 Pages Vues

Rubrique Sites & Monuments

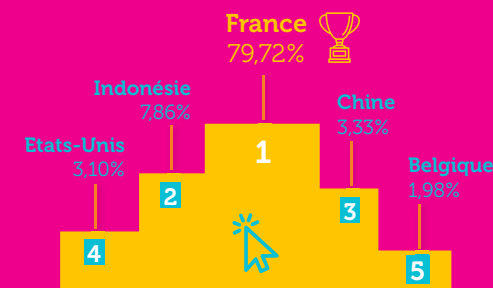
Rubrique Découvrir

Rubrique Manger

Sans surprise, la rubrique la plus consultée sur notre site web est la **rubrique Découvrir**. Celle-ci intègre les sous rubriques Sites et Monuments, et les incontournables ce qui souligne que **les touristes se renseignent en amont de leur séjour et lors de leur venue à notre comptoir d'accueil**. Autre rubrique phare de notre site web, **l'agenda** qui est mis à jour tous les mois. Il permet de mettre en valeur les événements organisés sur notre territoire. Enfin, la **rubrique Manger** présente nos restaurants partenaires et offre aux visiteurs les meilleures expériences culinaires et gastronomiques de notre région Picarde.

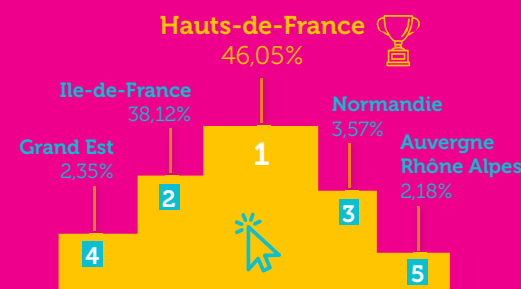
LE TOP 5 des origines des clients

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

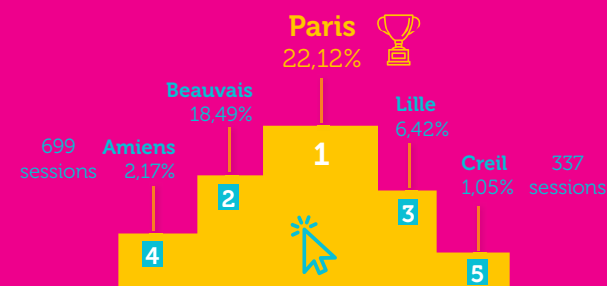


Dans le top 5 des internautes qui consultent notre site web on voit apparaître l'Indonésie et la Chine en 2^e et 3^e position. Cela peut s'expliquer par le fait que ces personnes se renseignent pour venir à Paris et notamment l'aéroport Paris-Beauvais, 3^e aéroport d'Ile de France, et qui est bien positionné en terme de référencement sur le web.

De **quelles régions** sont les personnes qui consultent le site internet ?



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



Les chiffres de consultation de notre site web à l'échelle nationale et régionale ci-dessous reflètent dans les grandes lignes la fréquentation de notre office de tourisme provenant de ces régions et villes. L'essentiel des internautes proviennent des Hauts de France (Beauvais, Amiens, Creil, Lille) et des régions environnantes : Ile-de-France (Paris) et Normandie. Ramené à l'échelle internationale, ce sont les français qui dominent ce classement, avec un intérêt notoire pour les chinois, américains et belges sur notre destination

→ 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 (2019). Depuis décembre 2020, la compagnie low-cost irlandaise Ryanair a installé une base composée de deux avions Boeing 737-8200 « Game changer », flotte bénéfique pour impact environnemental. Ainsi Paris-Beauvais est la 4^e base de Ryanair.

→ TEMPS FORTS 2021

→ **21 nouvelles destinations** au départ de l'APB.

→ **Certifications et nouvelles installations** afin de réduire l'impact environnemental de l'APB : 400Hz, véhicules électriques.

→ **Ouverture** du restaurant Paul au terminal 1

→ **Installation d'un centre COVID Test** dans le terminal 2

→ ACTUALITÉ 2021

Communiqués DE PRESSE

le 2 mars 2021

L'AÉROPORT PARIS-BEAUVAIS ACCÉLÈRE LE DÉPLOIEMENT
DE SON PLAN DÉVELOPPEMENT DURABLE

L'aéroport Paris-Beauvais a fait le choix avec les collectivités territoriales de poursuivre une démarche éco-responsable et met en œuvre des mesures environnementales concrètes.



Avion connecté au réseau d'infrastructure 400 HZ Crédits Photos : Aéroport Paris-Beauvais

• **Adhésion à la certification « Airport Carbon Accreditation (ACA) », étalon des efforts en développement durable pour les aéroports.** Cet engagement volontaire, porté par l'ACI Europe, s'adresse aux aéroports soucieux de diminuer leurs émissions de gaz à effet de serre. L'Aéroport sera audité au premier trimestre 2021 pour la certification ACA niveau 1 (il existe 4 niveaux de certification), consistant à déterminer le périmètre de certification, à inventorier les sources d'émission liées aux activités et bâtiments et à calculer les émissions de carbone. Dans les mois suivants, il suivra la certification ACA 2 qui comporte un plan d'actions de réduction des émissions.

• **Création d'un réseau électrique 400Hz enterré pour une alimentation 100% électrique des avions en escale.** Ce chantier de plus d'un million d'euros permet le raccordement des avions sur un réseau électrique dédié et évite ainsi le fonctionnement d'un moteur auxiliaire quand l'avion est au sol. Le bénéfice environnemental du branchement sur le réseau est conséquent.

• **Investissement dans des engins de piste électriques.** L'aéroport a décidé de renouveler son parc d'engins de piste composé de véhicules thermiques (gasoil) par des véhicules électriques rechargeables. Malgré les difficultés liées à la crise sanitaire, l'aéroport a maintenu et amplifié sa commande d'engins électriques. A ce jour, près de 20% du parc thermique a déjà été remplacé.

• **Renouvellement total du système de monitoring bruit et trajectoires.** Cinq stations fixes et une station mobile de mesures ont été remplacées et un nouveau logiciel plus performant a été déployé. Ce nouveau système permettra la mise à disposition du public, via internet, des données de bruit et des trajectoires liées aux mouvements des avions.

Michel Peiffer, Président du Directoire de la SAGEB, a déclaré que « l'aéroport Paris-Beauvais est résolument engagé dans une démarche de transition éco-responsable. L'aéroport amplifie son action et met en œuvre des dispositifs concrets ayant des bénéfices environnementaux immédiats. C'est une priorité pour l'aéroport Paris-Beauvais et nous souhaitons être leaders sur cette thématique. L'industrie du transport aérien, vitale pour nos échanges et nos modes de vie, se doit d'accroître les efforts importants déjà entrepris.

Pour tout renseignement, consultez le site
www.aeroportbeauvais.com



Edo FRIART
Tél. 06 86 78 69 94
edo.friart@aeroportbeauvais.com

1 258 180 passagers en 2020

2 073 643 passagers en 2021

➤ Augmentation de 61,5%



9718 vols réalisés en 2020

15182 vols réalisés en 2021

➤ Augmentation de 56%



➔ LES SERVICES DISPONIBLES À L'AÉROPORT

En 2021 de nouveaux services ont fait l'apparition pour améliorer le confort des voyageurs : l'ouverture de l'espace restauration Paul au terminal 1, et le centre de test COVID au terminal 2 pour rassurer les voyageurs et contrôler au mieux les restrictions sanitaires. D'autres services sont à disposition des passagers de l'aéroport de Paris-Beauvais :

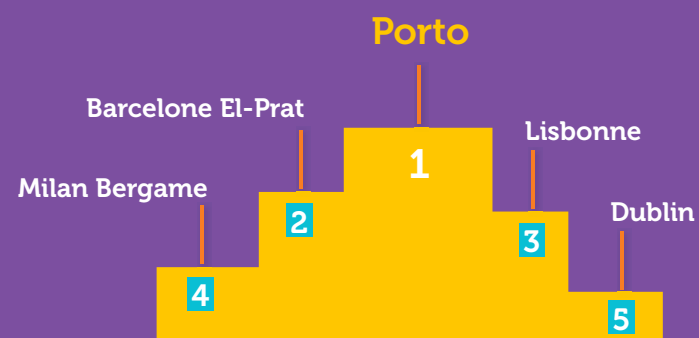
- ➔ Distributeur de devises étrangères
- ➔ Comptoir des compagnies aériennes
- ➔ Bureau parkings
- ➔ Service des litiges bagages
- ➔ Objets perdus et trouvés
- ➔ Service pour les personnes handicapées et à mobilité réduite
- ➔ Table à langer
- ➔ Borne de rechargement de téléphone
- ➔ Tripperty
- ➔ Distributeur automatique de billets
- ➔ Distributeur de boissons & confiseries



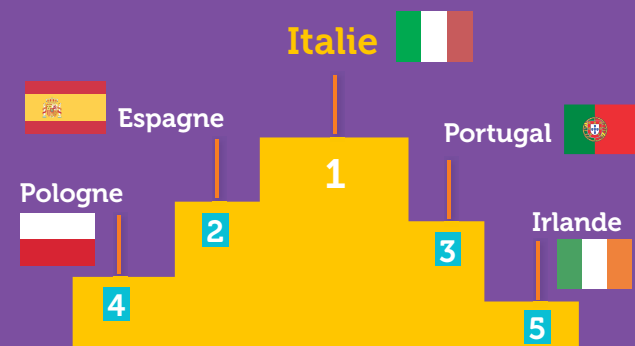
LE TOP 5



LE TOP 5 des destinations

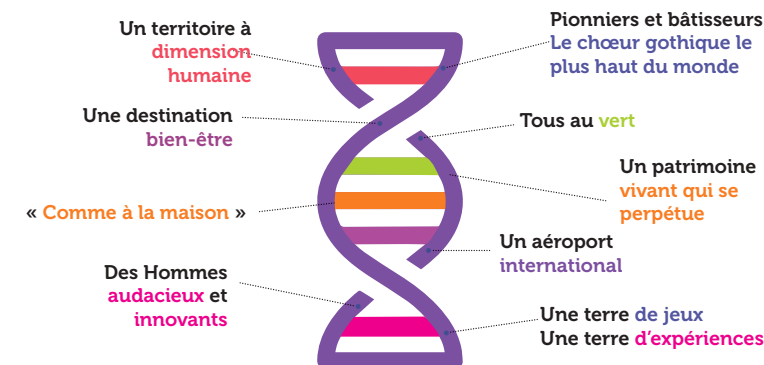


LE TOP 5 des origines des visiteurs



LES DEMANDES CLIENTS

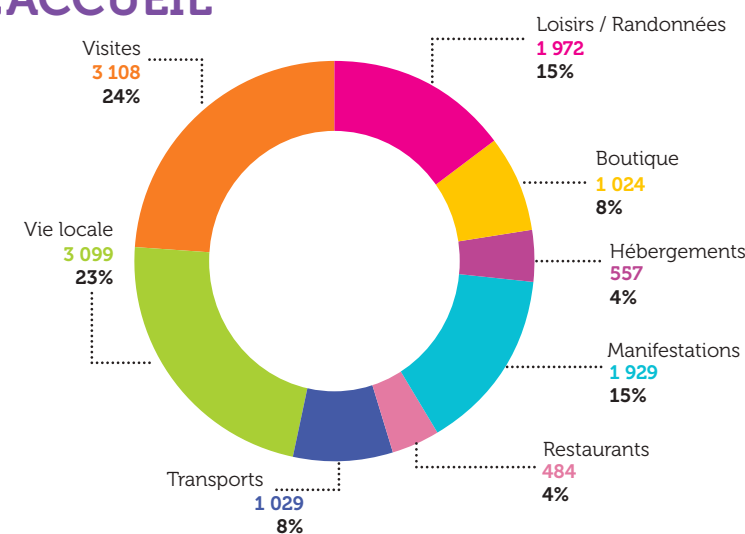
GRANDS TRAITS L'ADN DU BEAUVAISIS



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



L'année 2021 a été marquée par un fort besoin de «rassurance» de la part de nos clients. Les 2 demandes les plus fréquentes ont porté sur les informations sur l'aéroport (celui-ci ayant suspendu ses lignes) et sur les conditions d'accès aux visites et activités (celles-ci fluctuant avec les périodes de restrictions)

VISITES EN 2021

➔ LE TOP 5 des sites touristiques du territoire

- 1^{er} Le Parc Saint-Paul : 220 000 entrées ➤+57%
- 2^e La Cathédrale Saint-Pierre : 135 858 entrées ➤+39%
- 3^e Le MUDO : 35 151 entrées ➤+29%
- 4^e Maladrerie Saint Lazare : 15 131 entrées ➤+91%
- 5^e L'église Saint-Étienne : 13 264 entrées ➤+41%

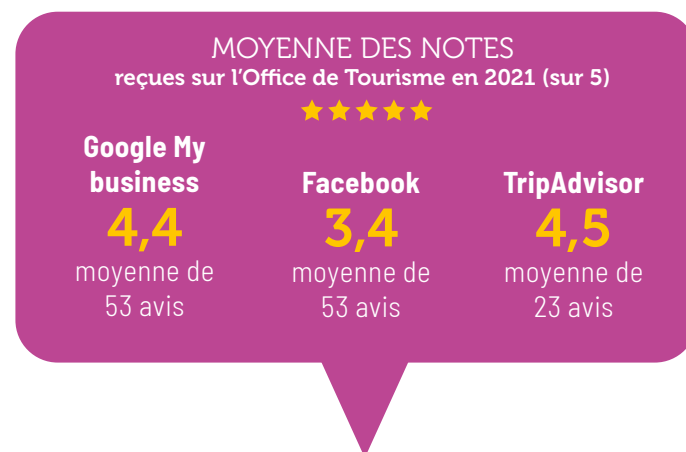
➔ LE TOP 5 des manifestations

- 1^{er} La parade du marché de Noël : 9200 personnes
- 2^e Les Journées européennes du patrimoine : 5295 personnes
- 3^e Festival Malices & Merveilles : 4300 personnes
- 4^e Festival Les Pothaumnals : 3251 personnes
- 5^e Festival Pianoscope : 1200 personnes

L'année 2021 a été globalement positive pour la fréquentation des sites touristiques dans l'agglomération du Beauvaisis. Tous les chiffres sont au vert. Le Parc Saint-Paul se positionne comme le 1^{er} site touristique avec plus de 220 000 entrées, devant la cathédrale Saint-Pierre avec 135 858 entrées et le MUDO avec 35 151 entrées. Vient ensuite en 4^e place la Maladrerie Saint-Lazare avec 15 131 entrées. A noter, la présence de l'église Saint-Étienne qui intègre le classement avec ses 13 264. Le Plan d'Eau du Canada, 4^e site touristique le plus fréquenté en 2020 perd sa place dans le TOP 5.

Après 2020 et les multiples annulations dues aux restrictions sanitaires du Covid-19, l'année 2021 a vu un assouplissement de règles et permis l'organisation d'un certain nombre de manifestations.

→ LES SITES D'AVIS



NOS SOLUTIONS POUR AUGMENTER LE NOMBRE D'AVIS

Engagé dans une démarche qualité, l'écoute client est au centre de notre stratégie. Des actions ont été engagées pour inciter nos clients à déposer des avis sur les plateformes dédiées :

→ publication d'encarts systématiques dans nos éditions (MAG, guides des loisirs et multilingue) et dans nos publications sur les supports partenaires (BNT et Petit Beauvaisien)

→ rédaction de posts réguliers sur nos réseaux sociaux

→ TRIPADVISOR, GOOGLE MY BUSINESS & FACEBOOK

En 2021, l'office de tourisme a reçu **6 avis sur les sites d'avis observés**. Les avis observés sont à **67% positifs et 33% négatifs**. Les 2 avis négatifs ont été reçus sur Google My Business, le site d'avis le plus consulté et sur lequel les internautes déposent leurs avis en consultant les informations pratiques de l'office de tourisme. Ces commentaires pointent le choix des prestations qui relèvent de **la situation actuelle de la pandémie** : de nombreux sites touristiques ont été impactés par les vagues de confinement et des restrictions sanitaires. Les 4 avis positifs soulignent cette année encore l'amabilité et la qualité des services proposées par l'office de tourisme et les prestataires du territoire.



→ FAIRGUEST

Pour les projets à venir, l'office de tourisme souhaite impliquer et sensibiliser ses partenaires à la gestion de **la e-réputation**. Ce terme renvoie à **l'image numérique qu'une entreprise génère sur Internet, entretenue par les commentaires et avis laissés par les internautes sur les sites d'avis** (Google My Business, TripAdvisor) et les réseaux sociaux (Facebook, Instagram ou Twitter). La e-réputation est un élément déterminant pour un client. Des **ateliers tests** seront programmés en 2022 avec la collaboration de Oise Tourisme. Ces ateliers se feront sur la base du volontariat de nos partenaires.

Côté back office, l'office de tourisme va intégrer sur son site web **le module Fairguest développé par l'agence Raccourci**. Ce module affichera la **note moyenne, nombre d'avis, commentaires positifs et négatifs sur chaque fiche offre de ses partenaires**.



78% des internautes affirment faire confiance aux avis clients

→ PLATEFORME WEEKEND HAUTS-DE-FRANCE

La plateforme **www.weekend-esprithautsdefrance.com** s'anime autour d'un rétroplanning sur une année et qui est **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.

Depuis maintenant deux ans, les clients ressentent toujours cet immense besoin de se changer les idées, de se ressourcer, de couper avec leur quotidien mais tout en restant près de chez eux et cela s'est encore renforcé depuis le début de la crise sanitaire. **Ainsi les habitants de la région HDF ont (re)découvert des endroits proches de chez eux**. Mais également les franciliens qui restent très proches du Beauvaisien. Les thématiques Bien-être et Insolite sont toujours en tête des ventes !



VENTES EN LIGNE

RECORD DES VENTES EN LIGNE ET CA POUR 2021 :

85	ventes aux Glycines de Saint-Sulpice	24 465€
21	ventes chez AU2 à Muidorge	5 225€
28	ventes au Domaine du Colombier de Saint-Léger-en-Bray	7 212€
63	ventes au Château d'Auteuil	17 099€
147	ventes au Camping de la Trye à Bresles	27 601€
53	ventes à La Salamandre de Beauvais	10 850€



TOTAL

397 ventes en ligne

→ (contre 261 ventes en 2020) pour un chiffre d'affaires de **92 452€** (contre 52 535€ en 2020, soit quasiment **+ 80%**)

→ DU POTAGER À LA TABLE



Plusieurs opérations de promotions ont été mises en place autour de la plateforme www.dupotageralatable.com :

→ Une **Lunchbox estampillée VisitBeauvais** a été spécialement conçue. Elle est offerte par l'Office de Tourisme pour chaque réservation en ligne : avec son couvercle hermétique personnalisé en bambou, son récipient en verre borosilicate et sa capacité de 630 ml, on peut l'emporter partout.



→ Des **jeux concours sur les réseaux sociaux** ont été publiés en 2021 : un pour la Fête des Mères et un pour les fêtes de Noël. Le but étant aux internautes de s'inscrire et de participer au tirage au sort pour tenter de remporter un bon cadeau d'une valeur de 100€ dans l'un de nos 4 restaurants engagés.

→ De la **promotion sur différents supports de communication** a également eu lieu : une double-page dans notre MAG 5, des articles dans le Petit Beauvaisien ou encore dans le Beauvaisis Notre Territoire, des newsletters ont été envoyées également, des publications sur nos réseaux sociaux et des repartages réguliers etc.

→ Pendant tout le mois de décembre, l'Office de Tourisme a mis en place une **offre promotionnelle** : pour tout achat d'une expérience culinaire sur www.dupotageralatable.com et dans l'un des 4 restaurants partenaires, les boissons étaient offertes (un apéritif, d'un verre de vin mais également d'un café ou d'un thé pour deux personnes).

Julie Devin
CONSEILLÈRE EN SÉJOUR
RÉFÉRENTE TOURISME & HANDICAP



→ TOURISME & HANDICAP



L'Office de Tourisme de l'agglomération de Beauvais est titulaire de la marque d'état « **Tourisme & handicap** » depuis 2017 et labellisé pour les 4 types de handicaps.

L'espace d'accueil accessible ainsi que plusieurs dispositifs, comme la **boucle magnétique** ou les **documents Facile à Lire et à Comprendre (FALC)**, permettent en effet d'assurer une qualité d'accueil aux personnes en situation de handicap.

2021 : l'Office vérifie que ses engagements sont toujours au top

Dans le cadre de son engagement dans la qualité au quotidien, l'Office de Tourisme s'est donc mobilisé en 2021 pour garantir le renouvellement de ce label. Ainsi, un diagnostic complet de l'Office de Tourisme a été engagé, en collaboration avec Oise Tourisme, dans le but de s'adapter aux évolutions du cahier des charges de la marque en identifiant les pistes d'amélioration à conduire. Le dossier devrait être présenté avant l'été 2022.



VENTE À LA DESTINATION

Catherine Vilain

RESPONSABLE DU PÔLE VENTE DE LA DESTINATION & RÉFÉRENTE PARTENARIATS



→ LA BROCHURE GROUPE

DESTINATION GROUPES



Au regard de la situation sanitaire depuis 2020, la réalisation de la brochure groupe 2021 n'avait pas été engagée. Toutefois, cette année blanche nous a permis de revoir totalement l'édition 2022 sur la forme et sur le fond afin de prendre en compte nos nouvelles ambitions dans le cadre de notre stratégie : tourisme d'affaire, mini-groupes et nouveaux produits thématiques. Dans ce cadre nous avons réalisé cette brochure uniquement sur notre territoire le Beauvaisis.



Toujours dans un souci d'écologie nous avons limité l'impression de cette édition 2022 à 500 exemplaires. Le format PDF de la brochure a été envoyé à plus de 3 893 contacts en septembre à travers une newsletter et par le biais de notre fichier contact de notre logiciel de réservation à 1 600 clients.

Les nouveautés : mise en avant de l'équipe et les 5 bonnes raisons de venir chez nous, les incontournables, la création d'un listing d'activité pour favoriser le sur-mesure, la page séminaire et team building, une mise en lumière de nos guides et les visites à la carte. On retrouve aussi les journées packagées mises en avant grâce à des thématiques de couleurs.

Véritable outil de communication et de commercialisation cette nouvelle brochure a pu être distribuée et appréciée par nos futurs visiteurs lors du salon Senioreva qui s'est déroulé le 14, 15 et 16 octobre 2021 à Lille.



Crédits photos : Office de Tourisme - VisitBeauvais

LE TOP 5 des visites groupes les plus vendues



- 1 Cathédrale
- 2 Horloge astronomique
- 3 Maladrerie Saint-Lazare
- 4 Tour de ville
- 5 Musée de la Nacre

Les groupes en chiffres

29 déjeuners 51 groupes

Chiffre d'affaires 44 650€

+ 128%



→ SALON SENIOREVA

Après une année 2020 dépourvue de participation aux salons touristiques, Senioreva marqua notre retour à la prospection auprès du grand public. Ainsi, du 14 au 16 octobre 2021, Catherine et Judicaël se sont rendus à Lille Grand Palais pour participer au salon Senioreva. **Ce dernier regroupait des retraités et préretraités de la région Hauts-de-France**, ce qui nous a permis de prospecter la cible groupe des seniors. Ce salon nous a apporté un fichier de **49 contacts** de responsables de groupes, que nous avons commencé à travailler afin de transformer le prospect en client.

→ LA NEWSLETTER GROUPES

Mars : Destination Beauvais, bons plans du printemps

Taux d'ouverture grand public : **24,35 %** soit **625 emails**

Taux d'ouverture pro : **10,91 %** soit **162 emails**

Mai : Destination Groupe, la belle étape !

Taux d'ouverture grand public : **25,03 %** soit **629 emails**

Taux d'ouverture pro : **10,06 %** soit **149 emails**, 1 vente de générée : **3063,34€**

Septembre : Soirée exceptionnelle : les diamants du Roy

Taux d'ouverture grand public : **26,34 %** soit **658 emails**, 1 vente de générée : **501,27€**

Taux d'ouverture pro : **10,33 %** soit **153 emails**

Octobre : Brochure groupe 2022

Taux d'ouverture pro et grand public : **20,47 %** soit **797 emails**

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



→ ÉDITION CLUB GROUPES



Depuis sa création en octobre 2017, Oise tourisme fédère les **Offices de Tourisme du territoire oisien au club groupe**. En 2021, une nouvelle stratégie a été déployée :

→ Adhésion à ADN Tourisme à hauteur de 200 € pour les OT et de 1086 € pour Oise Tourisme.

→ Conception et mise en forme des produits selon les cibles identifiées au sein du collectif national

→ Conception des outils et des dispositifs de mise en marché des offres

→ Pousser les offres sur le marché

Nous sommes **10 offices de tourisme de l'Oise à avoir adhéré en 2021**.

→ LA BOUTIQUE

La P'tite boutique du coin continue sa **transformation** avec l'affichage de l'enseigne à l'extérieur.

75 références réparties dans 6 catégories sont proposées à la vente : produits du terroir, de l'artisanat, du souvenir, de la librairie, de la revente des produits de nos partenaires ainsi que des produits jeunesse.

Pour l'année 2021, le chiffre d'affaires de la boutique est de **25 970 €** soit une augmentation de **49.42%** par rapport 2020.

LE TOP 5
des produits les plus vendus à la boutique

- 1 Cartes postales
- 2 Billets souvenirs
- 3 Savon lait d'ânesse
- 4 Boules à neige
- 5 Pièces de collections



→ LA BILLETTERIE

Malgré les restrictions sanitaires **le festival du blues a pu avoir lieu en juin**.

Blues autour du Zinc / **49 BILLETS VENDUS**

→ UN PARTENARIAT RÉUSSI

La ville de Beauvais a passé **une commande de 75 Tote-bags** estampillés **la Salamandre** garnis de produits du terroir (vinaigre de miel, pot de miel, gâteaux apéritif salés, pétillant de rhubarbe, des cœurs de Picardie, une boîte souvenirs de Beauvais garnie de Caramels mon Paris Gourmand...). Ceux-ci ont permis de **mettre en avant des producteurs locaux** lors de différentes cérémonies officielles pour les agents.



NOUVEAUTÉ
PRODUIT BOUTIQUE



Objet kitsch mais culte, **la boule à neige à l'effigie de la Cathédrale Saint-Pierre de Beauvais est arrivée !** 208 clients ont pu retrouver instantanément la magie de l'enfance et regarder le chœur gothique le plus haut du monde se parer de son beau manteau blanc. Elle suit le développement du Tourisme : **c'est LE cadeau souvenir incontournable du territoire !** Cet objet étant le thème d'une pièce de théâtre présentée le 20 octobre 2021 au théâtre du Beauvaisis, un partenariat s'est naturellement engagé entre nos deux structures. Le théâtre nous a accueilli pour une vente improvisée aux spectateurs agréablement surpris.



→ VISITES GUIDÉES À LA CARTE

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



Grâce à l'allègement des restrictions gouvernementales, l'office de Tourisme en association avec le service ville d'art ont pu reprogrammer « les rendez-vous Beauvais » : Ces visites guidées **pour individuels programmées d'avril à septembre** ont pour but **de susciter l'intérêt des Beauvaisiens et des touristes.**



17 visites thématiques proposées :

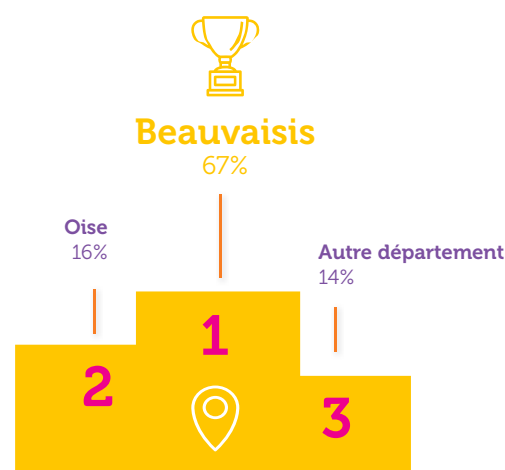
- La cathédrale Saint-Pierre inédite (annulation COVID)
- Les arbres remarquables du quartier de la gare (annulation COVID)
- Raconte-moi l'architecture du Moyen Âge (annulation COVID)
- Art nouveau / art déco à vélo (annulation COVID)
- L'église Saint-Jacques
- Le cimetière général
- La chapelle Saint-Joseph
- C'est la tuile
- Patrimoine industriel à vélo
- Les arbres remarquables en un tour de ville et à vélo
- L'église Saint-Etienne, architecture et vitraux
- Sur les traces de l'histoire - enfants
- De Caesaromagus à Jeanne Hachette
- L'église de Marissel
- Carte blanche
- Le mobilier de Saint-Pierre
- Tour de ville céramique



LE TOP 3



PROVENANCE



FOCUS

Le service des « visites à la carte » a pu être de nouveau reconduit cette année. Seulement une famille a profité de cette expérience malgré le choix des thèmes et les conditions de réservations privilégiées du service à la carte.

LA TAXE DE SÉJOUR

Céline **Barrel**

ASSISTANTE DE DIRECTION, RÉFÉRENTE RH & FINANCES,
RÉFÉRENTE DE LA TAXE DE SEJOUR



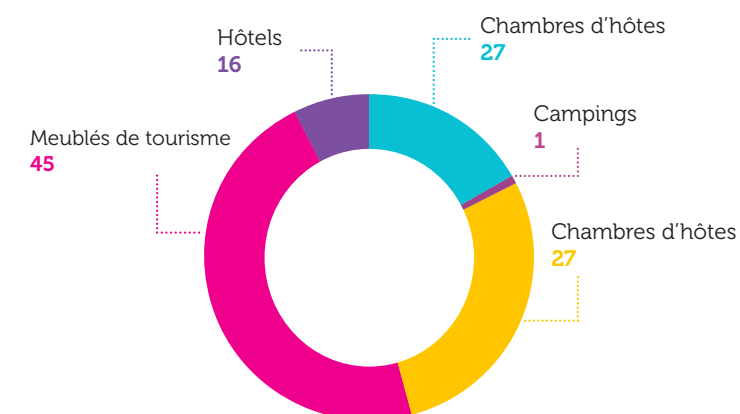
Quelques chiffres clés

Montant déclaré :

154 626 € -33%
(2019)

Nuitées déclarées :

208 143 -29%
(2019)



→ La taxe de séjour : comment ça marche ?



→ Quels sont les tarifs appliqués sur le territoire ?

Catégorie d'hébergement	Tarifs 2022
Etablissements classés ★★★★★	1,50€
Etablissements classés ★★★★	1,00€
Etablissements classés ★★★	0,80€
Etablissements classés ★★	0,70€
Etablissements classés ★	0,70€
Village de vacances 1-2-3 ★	
Chambre d'hôtes	
Terrains de camping et aires de Camping-cars 3-4-5 ★	0,40€
Terrain de camping et aires de Camping-cars 1 et 2 ★	0,20€
Ports de plaisance	
Etablissements en attente de classement ou sans classement	4%

Pourquoi me contacter ?



- L'accompagnement à la création ou le suivi de votre hébergement sur **beauvaisis.taxesejour.fr**
- L'aide pour vos déclarations mensuelles de la taxe de séjour
- Le conseil en matière de réglementation en vigueur et ses évolutions

Bilan de la taxe de séjour 2021
→ Zoom sur la fréquentation hôtelière



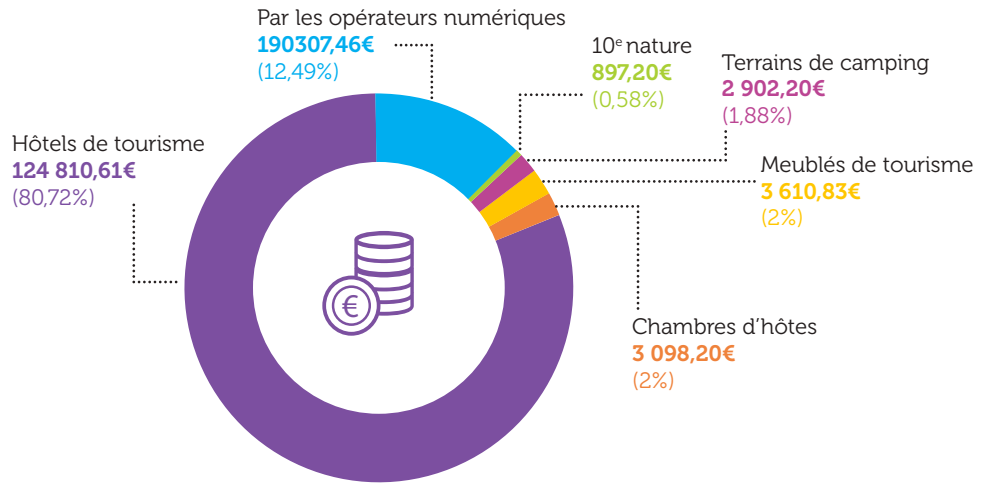
L'impact de la Covid s'estompe peu à peu... Après une **importante diminution de la fréquentation des touristes en 2020** avec une baisse **de près de 50% des nuitées** sur le territoire de l'agglomération de Beauvais, 2021 a entrevu des jours meilleurs avec **une reprise de l'activité touristique** marquée par une moindre baisse de 30% par rapport à 2019, année de référence.

Alors que le risque de confinement planait au-dessus de l'année 2020, les touristes ont privilégié **les courts séjours et par conséquent les séjours de proximité**. Ce qui a permis d'atteindre environ 112 000 nuitées.

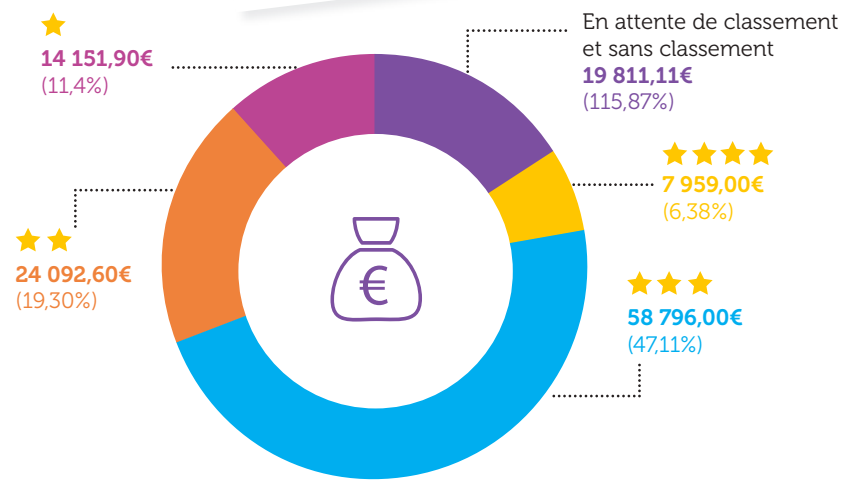
Mais l'envie de large et de plein air a inversé la tendance l'année suivante ! Paradoxalement à la reprise conséquente d'activité, les touristes se sont évadés en partant en bord de mer et vers des destinations ensoleillées, ce qui a généré une décroissance des séjours sur le Beauvaisis.

Ce qui n'a pas contrecarré les projets de nouveaux hébergeurs avec **l'ouverture de 18 meublés de tourisme en 2021**. En ce qui concerne les autres catégories d'hébergements, **le nombre d'établissements reste stable**.

Montants déclarés en € en direct et par les opérateurs numériques
Total 154 626,50€



TAXE DE SÉJOUR
HÔTELIÈRE



NOS PARTENAIRES

Nombre de partenaires
100



→ PARTENAIRES CLASSÉS
OU LABELLISÉS

★★★★	Étoilés.....	12
	Gîtes de France.....	7
	CléVacances.....	2
	Bistrot de pays.....	1
	Entreprise du patrimoine vivant.....	1
	Gault & Millau.....	1
	Iso 2000.....	1
	Jardin remarquable.....	4
	Made in 60.....	2
	Guide Michelin.....	2
	Mobilier national.....	1
	Monument historique.....	3
	Musée de France.....	1
	Pavillon bleu.....	1
	Préférence commerce.....	1
	Terroir des Hauts-de-France.....	3
	Qualité tourisme.....	3
	Label Tourisme et handicap.....	6
	Accueil paysan.....	1
	Accueil vélo.....	6



→ DEVENIR PARTENAIRES

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



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

Comment : en présentant les stratégies, les missions réalisées, l'équipe et les différents supports de communication à travers le guide du partenaire.

NOUVEAUTÉ 2021 : changement dans les niveaux d'engagement : le pack ambition disparaît pour simplifier le choix. Les services proposés dans le pack ambition ont été répartis dans le pack promotion et séduction :



PROMOTION

- Promouvoir votre établissement sur nos guides pratiques et site internet.
- Assurer la promotion de vos événements sur notre écran numérique grâce à vos visuels.
- Vous convier à une rencontre annuelle « bilan d'activité ».
- Vous envoyez notre newsletter pro.
- Vous proposer un rendez-vous pro chez vous avec un membre de l'équipe de l'Office de Tourisme.
- Vous envoyer une newsletter sur les idées sorties du week-end et l'événement du mois.
- Promouvoir vos informations sur nos réseaux sociaux.



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 éductour découverte du territoire.
- 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.

→ DES OUTILS NUMÉRIQUES

Aurélié **Huqueleux**
CHARGÉE DE PROMOTION/COMMUNICATION
RÉFÉRENTE RELATIONS PUBLIQUES & MARKETEUR



→ PLATEFORME WEEKEND HAUTS-DE-FRANCE



En 2021, 6 partenaires ont travaillé en partenariat avec Aurélié.

Son rôle est de **customiser leurs offres** en fonction **des différentes cibles** (romantique, bien-être, en famille, insolite...), du marronnier = rétroplanning (printemps/été ou automne/hiver), et bien entendu des tendances actuelles. **De nouvelles offres ont vu le jour** sur www.weekend-esprithautsdefrance.com au vu du contexte sanitaire alliant ainsi l'hébergement et la possibilité de restauration sur place. En effet, les partenaires ont mis en place des paniers pique-nique, des plateaux repas. Ils ont également continué de mettre en avant les mesures sanitaires mises en place.

4 fois par an des réunions regroupant tous les marketeurs du territoire Hauts-de-France ont lieu. Celles-ci ont pour but de privilégier **les moments d'échange et surtout de participer à des ateliers de co-working**. Elles ont lieu dans différents endroits de la région ce qui permet ainsi de découvrir quelques-unes des offres de la plateforme. Depuis le début de la crise sanitaire, ce rythme a été maintenu mais cela s'est transformé en visio-conférences.

Un bilan sur l'année 2021 a également été présenté par l'équipe du CTRC le mercredi 8 décembre au Refuge des 3 Ours à Essuiles. Étaient présents : l'équipe du CTRC avec les customisateurs, le directeur JP Gold, les directeurs des Offices de Tourisme de l'Oise accompagnés par les marketeurs de l'Oise et Oise tourisme. Les prestataires hébergeurs de l'Oise de la plateforme ont également été conviés l'après-midi pour **un temps d'échange et de partage**.

Au quotidien, Aurélié doit également être **en recherche constante de « pépites »**, ces nouveaux hébergements susceptibles de rentrer dans cette démarche.

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 Aurélié ont augmenté de 81% par rapport à 2020.

→ DU POTAGER À LA TABLE

En parallèle avec sa mission marketeur, Aurélie s'occupe également de la plateforme Du POT'ager à la Table.

Suite à la crise sanitaire liée au COVID et pour donner un coup de pouce aux restaurateurs qui peuvent être 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 mis en ligne depuis 2020 la plateforme **www.dupotageralatable**.

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).

Ce site a pour vocation de soutenir les restaurateurs et d'offrir de belles expériences culinaires aux clients. Aurélie s'occupe donc de trouver les restaurateurs susceptibles d'intégrer la démarche et répondant à un cahier des charges bien précis dont voici les critères obligatoires :

→ Travailler en « fait maison » avec un minimum de 2 à 3 producteurs ou artisans locaux. Changer la carte au moins 1 fois/mois (une entrée ou un plat ...). Minimiser le gaspillage alimentaire et faire un tri sélectif des déchets

→ Avoir une bonne e-réputation. Communiquer via vos réseaux sociaux ou site web au moins 2 fois / mois et tenir à jour son Google My Business. Participer activement aux actions de communication proposées par la POT.

→ EXTRANET VIT LES PARTENAIRES ONT LA MAIN SUR LEURS DONNÉES

L'office de tourisme mobilise ses partenaires sur la fiabilité de leurs informations sur le web. DATA Tourisme exige des données parfaitement à jour. Celles-ci sont intégrées dans la base d'information touristique régionale appelée Système d'Information Marketing. Ces informations alimentent le site VisitBeauvais, le site Oise Tourisme; remontent sur les sites généralistes et moteurs de recherches (Google) et sont une base pour nos éditions.

Des informations erronées ternissent la crédibilité de nos supports d'information. C'est le rôle de chacun de s'investir dans cette base de données régionale.

Depuis 2018, l'Office de Tourisme propose aux acteurs de mettre à jour leurs informations en toute autonomie sur le SIM Tourinsoft. Chaque année, l'office de tourisme instaure une campagne de mise à jour des informations touristiques de ses partenaires qui s'inscrit dans la démarche Qualité Tourisme. Un identifiant et mot de passe est envoyé à chaque partenaire



→ Signaler la capacité à réouvrir dans le respect des mesures sanitaires imposées par le Gouvernement, être disponible et répondre aux demandes de l'Office de tourisme et prévenir dès qu'un changement aura lieu pour la mise à jour en temps réel des informations.

Sur 9 restaurants démarchés en 2021, 4 restaurants ont accepté d'intégrer la plateforme et ont ainsi pu voir leurs offres mises en ligne :

- **LE SENSO** à Beauvais avec **3 offres** : Menu du Moment à 46€, Menu Carte Blanche à 65€ et Menu Déjeuner sur place ou à emporter à 25€

- **ANGELE** à Beauvais avec **1 offre** : Menu du Jour sur l'ardoise à 18€

- **PREDICI** à Beauvais avec **2 offres** : Menu Tarte salée du Jour à 13€ et le Menu Assiette du Jour à 16€

- **L'INTAN T** à Bresles avec **1 offre** : Menu Ardoise du Chef à 24.50€

afin qu'il se connecte sur sa fiche personnelle et vérifie ses données. L'office de tourisme souhaite impliquer et sensibiliser davantage l'ensemble de ses partenaires en proposant à l'avenir des ateliers de sensibilisation au SIM Tourinsoft.



→ HUBO UN COMPLÉMENT DU VIT

Ce nouvel outil va assister nos partenaires dans la mise à jour de leurs données. En complément de la mise à jour annuelle, HUBO va scanner régulièrement le web pour leur envoyer des suggestions d'harmonisation et d'optimisation de leurs contenus.



→ L'AGENDA CULTUREL EN LIGNE



L'agenda culturel du site web <https://www.visitbeauvais.fr/fr/> fait partie du Top 5 des pages les plus consultées chaque année. C'est l'un des outils utilisés dans la stratégie numérique. Au quotidien l'office de tourisme relaie les manifestations et événements du Beauvaisis. Un questionnaire en ligne issu du SIM permet aux organisateurs de saisir eux-même leurs événements.



→ NEWSLETTER PRO

 Tous les partenaires de l'Office de Tourisme, membres du CODIR, élus, Officiels

 Une par trimestre

 La synthèse des actions et projets engagés par l'office de tourisme, les outils mis à disposition des pros, les formations ou accompagnements

3 newsletters ont été envoyées en 2021 : la 1^{re} nous a permis de célébrer avec nos partenaires l'obtention conjointe de la Marque Qualité Tourisme et du Classement 1^{re} catégorie pour notre structure. Nous leur avons ainsi témoigné du professionnalisme de notre office de tourisme et notre volonté de nous améliorer au quotidien pour leur garantir des services de qualité et des interlocuteurs qualifiés et engagés. Les 2 newsletters suivantes ont été consacrées à 2 actions conduites en partenariat avec Oise Tourisme. Tout d'abord « les coups de cœur 100 % habitants » incitant nos partenaires à déposer des conseils et bons plans pour engager nos clients à consommer nos offres et à valoriser une offre différenciante. Puis sur l'été, une campagne de communication autour du projet de la Vallée Thérain en donnant à notre partenaires l'ensemble des informations pour proposer à leur clients l'offre canoë existant sur le territoire et pousser ainsi sur le devant de la scène les canoës de Hermes et le camping de la Trye.



→ NEWSLETTER ÉVÈNEMENTIELLE

 Tous les partenaires de l'Office de Tourisme et membres de notre fichier client accueil

 Une par semaine envoyée quelques jours avant le week-end

 La synthèse des fêtes et manifestations du week-end à venir

Cette newsletter sera envoyée à partir de la mi-avril 2022. Celle-ci permettra aux partenaires de disposer d'un support fiable et prêt à l'emploi qu'ils pourront envoyer à leurs clients ou consulter pour les conseiller.

→ ESPACE PRO



Un nouvel espace spécialement dédié à nos partenaires a été installé sur notre site web en septembre 2020.

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 presses** 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'information touristiques** afin de mettre à jour leurs offre dès que nécessaire et d'améliorer en permanence la fiabilité de leurs informations

- les conditions d'application set de **déclaration de la taxe de séjour** pour les hébergeurs

→ UNE ÉQUIPE EN LIEN AVEC LE TERRAIN

→ JOURNÉES CONNAISSANCES DU TERRITOIRE

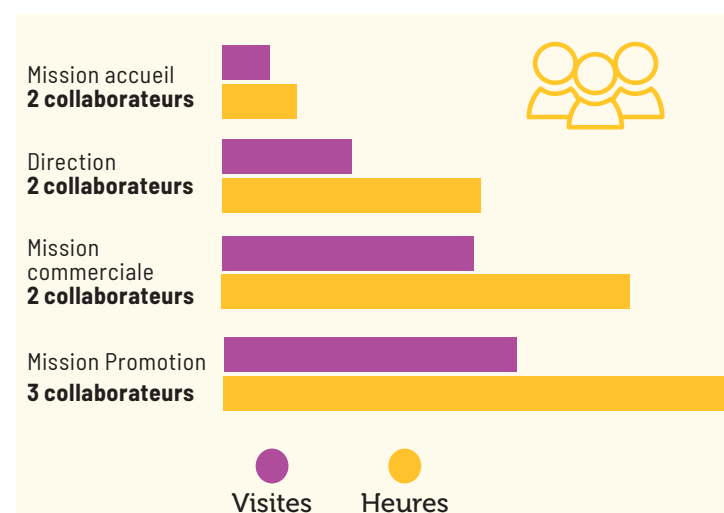
Des collaborateurs sur le terrain, proches des partenaires



De gauche à droite : David CONCALVES, Aurore CARABY et Aurélie HUQUELEUX de l'office de tourisme VisitBeauvais, Jean-Luc BONNEL propriétaire de la chambre d'hôte « les Glycines » à Saint-Sulpice (60340)

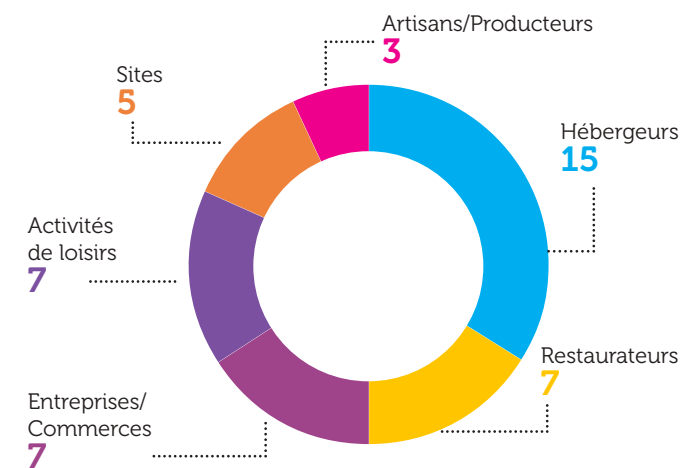
C'est au total **45 partenaires** qui ont été visités cette année. C'est presque 2 fois plus que pour l'année 2020, première année de la pandémie. En 2021, l'équipe et les acteurs de la filière se sont adaptés à la situation en adoptant toutes les mesures nécessaires dans le cadre de leurs déplacements professionnels.

Les journées connaissance du territoire ont pour objectif de permettre aux collaborateurs de **mieux connaître les offres de la destination** pour mieux les vendre, de nouer des relations privilégiées avec les partenaires, d'expliquer leurs rôles au sein de l'Office de Tourisme et se former au contact de professionnels.



En 2021, il y a eu **106 visites** effectuées par l'équipe constituée de 9 membres. Cela représente **184 heures formation sur le terrain**. L'accueil et la direction ont vu arriver **deux nouvelles conseillères en séjour et une assistante de direction** qui n'ont pu engager la démarche que tardivement. La mission commerciale a bien rempli ses objectifs alors que la mission promotion / communication a eu plus de difficulté organisationnelle à atteindre son quota d'heures.

Activités des partenaires visités (en nombre)



→ Nous n'avons pas encore atteint notre objectif sur cette action qui vise de **170 à 200 visites annuelles** tout collaborateur confondu.

→ DIFFUSION STRUCTURÉE ET PERSONNALISÉE

Une livraison sur mesure de la documentation est engagée chaque année par nos conseillers en séjours. Au printemps et à l'automne, même si le COVID est venu perturber notre calendrier en 2020 puis 2021, **nos conseillers en séjours se rendent chez nos partenaires pour livrer toute la documentation nécessaire à l'accueil de leurs clients** durant la saison estivale, puis un ressort est fait en octobre ou lors de la parution du second MAG. En 2021, la 1^{re} livraison de nos 116 partenaires a été effectuée en juin. La sortie du MAG 5 ayant été décalée, celui-ci a été diffusé en décembre. Cette diffusion permet à nos conseillers de **rencontrer les partenaires, de maintenir le lien en cette période compliquée et de collecter leurs remarques**. Par cette action structurée, l'office de tourisme sécurise également la diffusion de ses documentations



→ LABEL ACCUEIL VÉLO



Julie Ibert
CONSEILLÈRE EN SÉJOUR
& RÉFÉRENTE ACCUEIL VÉLO



Avec l'obtention de la marque Qualité Tourisme en 2020, l'office de tourisme prouve qu'il attache **une importance particulière à la qualité et s'engage ainsi à valoriser les offres labellisées sur son territoire et à accompagner les partenaires qui souhaiteraient obtenir un label**. Les activités de pleine nature et la pratique du vélo étant valorisée sur le Beauvaisis, le label Accueil vélo s'inscrit donc naturellement dans cette dynamique. **Julie IBERT est la référente sur ce dossier** et va donc reprendre l'animation de ce label en complément des actions conduites par Oise Tourisme. Son rôle sera d'identifier **les prestataires** déjà labellisés, **d'accompagner ceux qui souhaitent obtenir le label** en leur communiquant les documents nécessaires et /ou conseils adaptés.

Aujourd'hui, on compte **40 partenaires de l'office de tourisme** éligibles au label. Pour en bénéficier il suffit d'être situé à moins de 5km d'un itinéraire cyclable balisé et sécurisé répondant au cahier des charges national des vélo routes et voies vertes.

6 partenaires de l'office sont labellisés :

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

→ **Chambres d'hôtes :** Chez Hortense, 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.

Catherine **VILAIN** & Aurore **CARABY**
RÉFÉRENTES ACCUEIL QUALITÉ



Dans le cadre de son engagement Qualité, **Aurore CARABY et Catherine VILAIN assurent l'animation de la démarche en interne.** Le Groupe Qualité Destination (GQD) s'est réuni une seule fois en 2021 le 7 septembre, l'activité de l'office ayant été une nouvelle fois impactée par la crise sanitaire, le volume d'indicateurs n'était pas suffisant pour conduire une analyse complète et représentative.

Le bilan qualité rédigé pour cette occasion a permis de mettre en œuvre **des actions proposées par le groupe qualité destination.** Les actions engagées en 2021 :



BOUTIQUE

- Les ventes du billet à 0€ ont explosé fin 2020 et en 2021 en écoulant plus de 2/3 des stocks*
- Un nouveau produit correspondant aux attentes de nos clients et plébiscité depuis plusieurs années a été mis en place : une boule à neige à l'effigie de la Cathédrale St Pierre. Nombre de boules vendues : **208.**



PROMOTION COMMUNICATION

- Un guide des loisirs en 7 langues a été lancé en 2021 pour répondre aux attentes de la clientèle étrangères. Malheureusement la crise sanitaire impactant directement la fréquentation des étrangers, celui-ci n'a pas pu être correctement testé par nos clients.
- Des campagnes de sensibilisation à l'importance des avis clients ont été conduites tout au long de l'année 2021 par la mission promotion-communication. Des posts spécifiques ont été publiés sur nos réseaux sociaux, des articles ont été rédigés pour le Beauvaisis notre territoire, le MAG, les topoguides de randonnée... pour engager nos clients à déposer un avis sur leur expérience à l'Office de tourisme, sur nos outils ou chez nos partenaires.

Lors du dernier GQD, les participants ont insisté **sur l'importance de cette démarche** notamment Florence MISK, directrice de l'hôtel Première classe qui souligne la difficulté pour les prestataires de bien gérer cette donnée. Lors du 1^{er} rendez-vous des acteurs du tourisme, cette thématique est mise à l'honneur et les partenaires présents ont validé le principe de **la mise en œuvre d'un atelier** dès 2022.

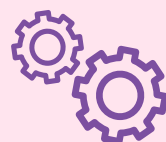


COMMERCIALISATION

- La réalisation d'un escape-game sur le site de la maladrerie a été engagé en 2021 avec le recrutement de la société en charge du projet et les repérages sur site. Disponibilité de ce nouveau produit innovant sur le territoire : été 2022

Actions nécessaires pointées par le GQD	Actions programmées
Réaliser des paniers gourmands pour la p'tite boutique du coin	→ Des paniers gourmands ont été réalisés en décembre pour le service relation publique de la ville de Beauvais ainsi que pour la commune de la Neuville en Hez
Organiser des visites de chantier	→ Le service commercial étudie la possibilité de mettre en place ce genre de visite avec le service VAH

Gestion des avis clients → Ateliers E réputation



Aurélié **Huqueleux**
RÉFÉRENTE BIEN-ÊTRE



→ UN ÉTAT D'ESPRIT SEREIN À L'OFFICE DE TOURISME

Après avoir identifié et valorisé le potentiel bien-être du territoire, **Aurélié référente sur ce dossier, s'est pleinement investie pour développer une philosophie de bien-être au travail.** Tout au long de l'année, elle a mis en place un éventail d'actions pour insuffler cette nouvelle dynamique au sein de l'équipe :

→ De fin 2020 à début 2021, la salle de réunion qui est aussi une salle de convivialité a été totalement relookée avec un **espace plus propice à la détente** (coin salon, déco moderne etc.) et soupoudrée avec des espaces « loisirs » pour égayer les pauses du personnel (fléchettes, ping-pong)

→ **Un mur des réussites** a été installé dans cette salle et permet d'y afficher ses petites fiertés et/ou réussites personnelles grâce à un système de petites cartes données lors des réunions d'équipe et dans le but de contribuer au renforcement de l'estime de soi.

→ 1 à 2 fois par mois, Aurélié envoie des mails à toute l'équipe pour leur donner **ses astuces pour mieux vivre le quotidien et adopter des habitudes saines** : les aliments



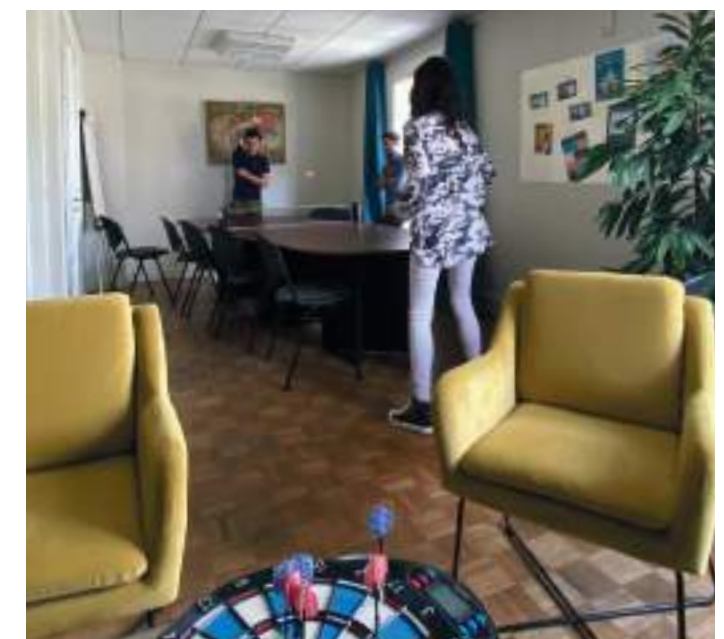
bons pour la santé, les bienfaits d'une activité régulière, la bonne hydratation, des citations bienveillantes etc.

→ Une journée d'équipe a eu lieu le mardi 30 novembre et a permis **de renforcer les liens entre les collaborateurs** au travers d'activités de cohésion et de détente. Au programme : Sophr'O MUDO accompagnée d'une visite guidée, déjeuner dans l'un des restaurants partenaires et visite de chambre d'hôtes alliant déconnexion et relaxation.

Dans une démarche d'amélioration continue et pour évaluer les retours de ces actions, un questionnaire a été distribué au personnel afin de faire un bilan éclairé. Celui-ci nous permettra également d'identifier pour 2022 les attentes de chacun. Au même titre que pour les autres missions, un plan d'actions va être déployé.



Céline Barel, nouvelle collaboratrice référente RH a intégré l'équipe en novembre. Elle va renforcer cette dynamique grâce à ses compétences spécifiques et formera avec Aurélié notre duo Bien-être comme Aurore et Catherine forment notre duo Qualité.





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

