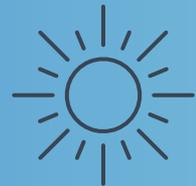




# RAPPORT D'ACTIVITÉS 2019



# SOMMAIRE

La vie de l'office de tourisme	P. 02
Accueillir et informer	P. 05
Animer et coordonner	P. 09
Promouvoir et communiquer	P. 11
Vendre la destination aux groupes	P. 16



## LA VIE DE L'OFFICE DE TOURISME

### CARTE D'IDENTITÉ

Établissement Public Industriel et Commercial (EPIC).  
Créé par délibération du Pôle d'équilibre territorial et rural du Pays de Thiérache du 20 juin 2014, à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2014.

L'office de tourisme assure la promotion et le développement touristique de la Thiérache de l'Aisne, qui représente un territoire de :



**160**  
COMMUNES



**4**  
COMMUNAUTÉS  
DE COMMUNES



**1**  
PAYS



**1 672**  
KM<sup>2</sup>  
Thiérache du Centre,  
Trois Rivières,  
Thiérache Sambre et Oise,  
Portes de la Thiérache.

## Il assure les missions suivantes :

- ⊙ Accueil et information touristique,
- ⊙ Promotion de la destination,
- ⊙ Communication touristique,
- ⊙ Animation, accompagnement et mise en réseau des prestataires publics et privés exerçant sur le territoire,
- ⊙ Conception et commercialisation de produits touristiques pour la cible grand public dans le cadre de la législation en vigueur,
- ⊙ Appui au développement de l'offre touristique,
- ⊙ Mise en oeuvre de la politique locale du tourisme.

### FONCTIONNEMENT

#### Le comité de direction

L'office de tourisme est administré par un comité de direction qui délibère sur l'ensemble des questions relatives au fonctionnement et à l'activité de la structure. Il est composé de **11 membres** répartis en **2 collèges**.



**PRÉSIDENT**  
Thierry VERDAVAINE



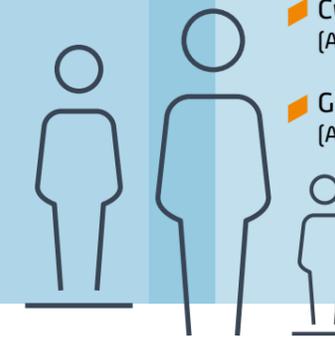
**VICE-PRÉSIDENTE**  
Isabelle CHICALSKI

#### COLLÈGE DES ÉLUS (6 MEMBRES)

- Thierry VERDAVAINE  
(PETR du Pays de Thiérache)
- Paul VERON  
(PETR du Pays de Thiérache)
- Patrick FEUILLET  
(CC des Trois Rivières)
- Jean-Pierre PREVOT  
(CC Thiérache Sambre et Oise)
- Xavier BOULANDE  
(CC des Portes de la Thiérache)
- Pascale PLOTTET  
(CC de la Thiérache du Centre)

#### COLLÈGE DES SOCIO-PROFESSIONNELS (5 MEMBRES)

- Isabelle CHICALSKI  
(Gîte et chambre d'hôtes)
- Martine PIERRART  
(Hôtellerie et restauration)
- Alexandre VITEL  
(Musées et sites culturels)
- Cyrille BRIATTE  
(Activité réceptive et commerciale)
- Guillaume DUSSART  
(Agence Aisne Tourisme)



## EFFECTIF

Effectif permanent **7 PERSONNES** (soit 6,4 équivalents temps plein)  
**5 CDI de droit privé**, soumis aux dispositions de la convention collective nationale des organismes de tourisme, **1 CDD de droit public** (3 ans, poste du directeur), régi par les dispositions du Code général des collectivités territoriales, **1 contrat d'apprentissage** (CDD de 2 ans).



**Aline**  
 Référente administrative et comptable



**Sabine**  
 Directrice



**Adeline**  
 Chargée de communication et promotion



**Camille**  
 Chargée de marketing et vente



**Céline**  
 Chargée de l'accueil et de l'information, référente SIM et réseau de prestataires



**Canoline**  
 Chargée de communication numérique - ANT - reporter de territoire



**Julia**  
 Chargée d'accueil et d'information

## FORMATION

L'ensemble du personnel a suivi au moins une **formation en 2019**, soit **322 heures**. Les thèmes des formations suivies sont les suivants :

- Le RGPD adapté aux offices de tourisme,
- Commercialisation : cadre et application,
- Réenchanter la relation client,
- Gamifier son offre touristique,
- Mieux se connaître pour développer son leadership,
- Renouveler son marketing de services auprès des élus et des prestataires,
- Confiance en soi et prise de parole en public,
- Maîtriser la gestion du temps sur ses projets,
- Approfondissement reporter de territoire,
- Approfondissement Facebook,
- Approfondissement web,
- Destination inconnue (accueil par excellence).

### Avis et commentaires sur les services de l'office de tourisme

**f 4.8/5**  
 68 AVIS  
 [+9 AVIS / 2018]

**🦋 4.5/5**  
 7 AVIS  
 [= 2018]

**G 4.6/5**  
 14 AVIS  
 [+100% / 2018]

## ACCUEILLIR ET INFORMER

DANS LES BUREAUX D'INFORMATION, PAR TÉLÉPHONE, MAIL OU COURRIER

## DEMANDE TOURISTIQUE

### Nombre de demandes traitées

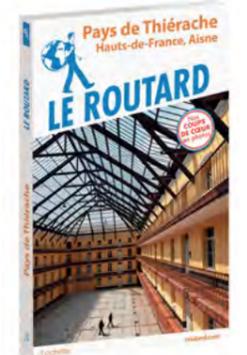


L'office de tourisme n'a pas participé au salon du tourisme à Paris en 2019, ce qui fait chuter le nombre de demandes touristiques enregistrées. En 2018, cela avait fait progresser les statistiques de mars (+ 1 200 demandes).

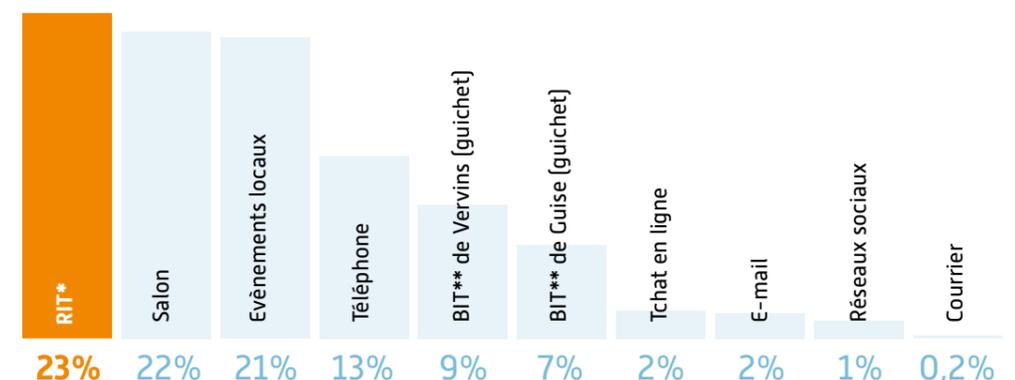
### Demandes touristiques hors salon du tourisme

Le nombre de demandes touristiques effectuées hors salon (bureaux d'information touristique, événements locaux, relais d'information touristique) augmente quant à lui :

- ⊙ Relais d'information touristique (Les Copains d'Thiérache à Guise et le syndicat d'initiative du Nouvion-en-Thiérache) : **1 219 demandes**
- ⊙ Bureau d'information saisonnier de Guise : **356 demandes** (vendredi, samedi et dimanche du 1<sup>er</sup> juin au 31 août)
- ⊙ Foire aux fromages de La Capelle, édition spéciale dédiée à la sortie officielle du **Guide du Routard du Pays de Thiérache** : **645 demandes**  
**876 guides du Routard** ont été vendus en 2019

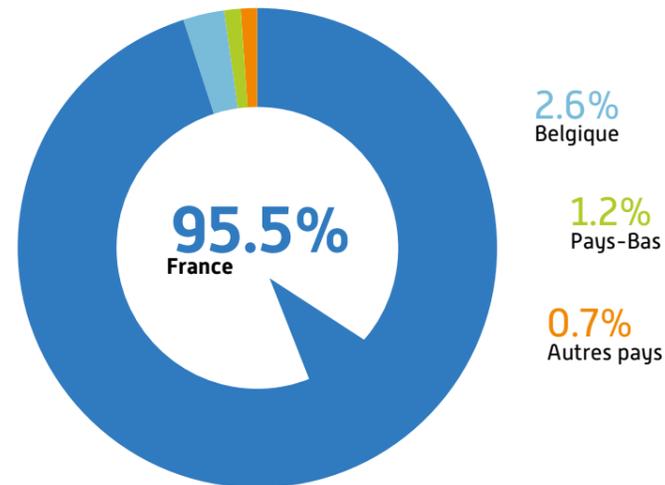


### Répartition des demandes par mode de contact

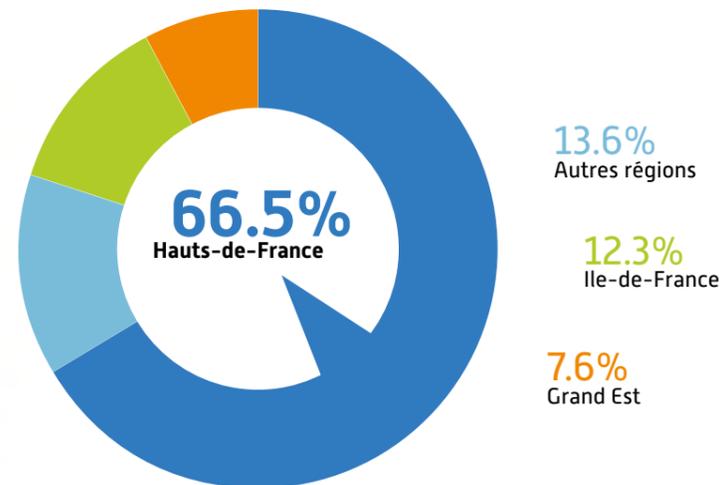


\*RIT : Relais d'Information Touristique \*\*BIT : Bureau d'Information Touristique

## Origine géographique des visiteurs



## Répartition des demandes par régions françaises



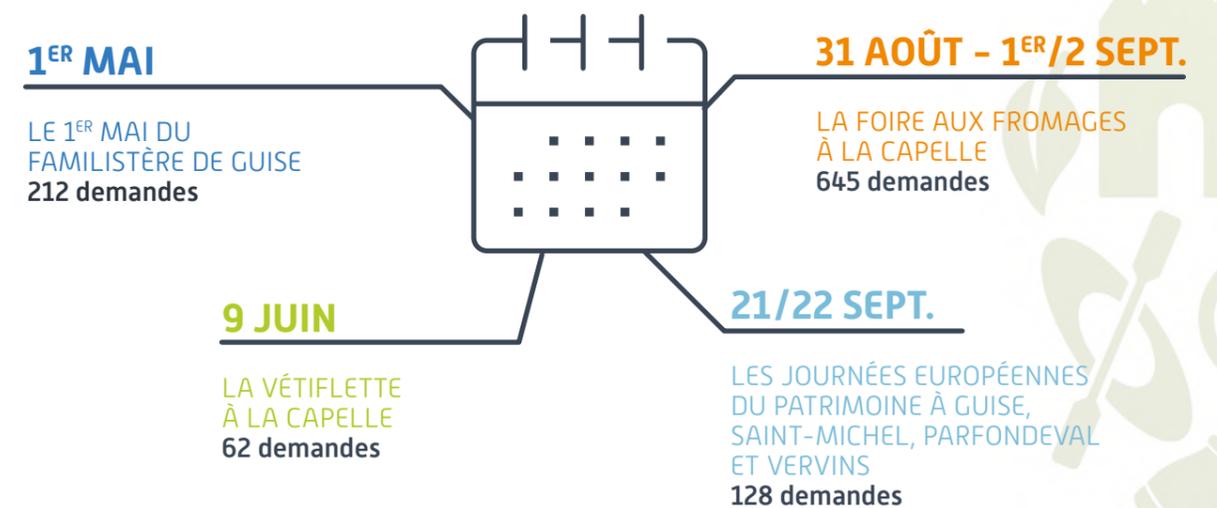
## TOP 5 des demandes d'information



Tous modes de contact confondus, les principales demandes des visiteurs portent sur les centres d'intérêt suivants :

- 1**  
**31,4%**  
**Informations touristiques** sur la destination Thiérache
- 2**  
**23,7%**  
**Patrimoine culturel** : musées, châteaux, églises fortifiées
- 3**  
**13,2%**  
**Informations pratiques** : coordonnées des mairies, demande de direction, ...
- 4**  
**5,5%**  
**Fêtes et manifestations**
- 5**  
**5,3%**  
**Boutique** : guide du Routard

## ACCUEIL ET INFORMATION SUR LES ÉVÈNEMENTS LOCAUX



## PARCOURS «ACCUEIL PAR EXCELLENCE»

L'office de tourisme a réalisé un schéma d'accueil et de diffusion de l'information (SADI) à l'échelle de la destination Thiérache validé le 10 juillet 2017.

### Objectif :

Proposer des orientations visant à revoir l'organisation des missions d'accueil et d'information touristique en :

- ⊙ S'imposant comme des experts du territoire,
- ⊙ Positionnant l'office de tourisme comme partenaire clé dans la relation visiteur et prestataire,
- ⊙ Plaçant la demande du visiteur au cœur de la réflexion à toutes les étapes de son séjour (relation client continue).

## Actions réalisées en 2019 :

### Mise en place des relais d'information touristique

Formalisation du partenariat par voie de convention avec l'association des Copains d'Thiérache et le syndicat d'initiative du Nouvion en Thiérache, définition des supports de communication et du mobilier d'information touristique qui sera mis à disposition par l'office de tourisme auprès des relais d'information.

### Projet d'aménagement des espaces de l'office de tourisme en vitrine touristique

Engagement de la réflexion avec la définition des nouveaux espaces de l'office de tourisme (accueil / boutique, bureaux, espace de convivialité) et démarrage d'une étude pré-opérationnelle avec l'accompagnement d'un cabinet-conseil.

### Internet de séjour

Lancement de la réflexion pour le déploiement d'un Internet de séjour sur le territoire afin de permettre à chaque visiteur ou habitant d'être informé de ce qu'il peut voir et faire à proximité du lieu où il se trouve. Cette action est menée en lien avec la démarche de collecte des secrets.

## LETTRES D'INFORMATION

### LETTRE D'INFORMATION MENSUELLE

Best of et bons plans de la destination

Diffusion auprès de la cible grand public. Zoom sur les événements majeurs du mois à venir.

**1 313**

**ABONNÉS**

[+25% / 2018]

Taux d'ouverture **40%**

### LETTRE D'INFORMATION HEBDOMADAIRE

Dédiée à l'événementiel

Diffusion auprès des hébergeurs de Thiérache chaque lundi. Elle a pour but d'être transférée aux futurs locataires par mail ou à être imprimée et mise à disposition directement sur place.

Environ

**100**

**ABONNÉS**

Taux d'ouverture **40%**

### LETTRE D'INFORMATION PROFESSIONNELLE

« L'actu de votre office de tourisme »

Diffusion auprès des élus locaux, prestataires et partenaires de l'office de tourisme.

Envoyée 3 fois par an par e-mailing (1<sup>er</sup> mars, 1<sup>er</sup> juillet et 1<sup>er</sup> novembre).

**Thématiques abordées :**

L'office de tourisme en action, buzz sur les réseaux sociaux, l'actualité de la destination, témoignages de pros, côté pratique (commande de documentation), à vos agendas !

+ de

**250**

**ENVOIS**

Taux d'ouverture **35%**

## ANIMER ET COORDONNER

### PROGRAMME DE RENCONTRES DES ACTEURS DU TOURISME

Des programmes d'actions ont été proposés aux acteurs du tourisme en 2018 et 2019 autour d'ateliers thématiques, d'éducteurs, et de rencontres d'acteurs pour rendre visible l'office de tourisme et faire connaître la destination Thiérache aux acteurs locaux.

#### Objectif :

Apport de services ou de nouvelles compétences aux partenaires de l'office de tourisme.

#### 4 Éducteurs



**26**

**PARTICIPANTS**

« Du musée de la casemate au temple musée » (WIMY et LEME)  
Organisé le mardi 12 mars - 7 participants

« De la collégiale aux églises fortifiées » (ROZOY-SUR-SERRE et LERZY)  
Organisé le mardi 14 mai - 6 participants

« La Thiérache active » : vélo sur l'EuroVelo 3, sarbacane et canoë (HIRSON et AUTREPPES). Organisé le jeudi 20 juin - 6 participants

« À la découverte de Vervins et de Lerzy »  
Organisé le jeudi 19 septembre - 7 participants



### GESTION DES INFORMATIONS TOURISTIQUES

#### Alimentation de la base de données

[système d'information marketing] :

Les éditions touristiques, le site Internet de destination, les newsletters et les supports imprimés en fiches PDF sont majoritairement alimentés par la base de données. Celle-ci référence les hébergements, les restaurants, les sites de visites, les offres de découverte, les activités de loisirs, les lieux de dégustation de produits du terroir, les fêtes et manifestations.

**400**

**OFFRES RÉFÉRENCÉES**

EN 2019

(hors fêtes et manifestations)

**30**

**STRUCTURES**

UTILISENT DÉSORMAIS  
L'EXTRANET VIT

#### Extranet VIT (Votre Information Touristique) :

Grâce à des identifiants personnels, les acteurs locaux ont la possibilité d'enregistrer eux-mêmes leur événement ou mettre à jour leur offre dans la base de données. Plusieurs ateliers pratiques, animés par Céline et Caroline en 2019, ont permis de rendre autonomes les prestataires quant à la gestion de leur offre.

#### Ateliers thématiques



**47**

**PARTICIPANTS**



**Extranet VIT** : 8 ateliers, 28 participants

Organisés et animés par Caroline, Céline et Julia. Délocalisés dans chaque communauté de communes.



**E-reputation** : 2 ateliers, 9 participants

Animés par Caroline



**Facebook** : 1 atelier, 3 participants

Animé par Caroline



**Communication et Presse** : 1 atelier, 3 participants

Animé par Adeline



**E-mailing** : 1 atelier, 4 participants

Animé par Caroline

## Réunions et rencontres

**176**  
PARTICIPANTS

### Rencontre des acteurs du tourisme en Thiérache :

Présentation du bilan d'activités 2018 et du plan d'actions 2019.  
37 participants

### Réunion thématique « autour de l'EuroVelo 3 » :

25 participants



### Conférence « agir sur le bien-être » :

Organisée à Saint-Quentin le 18 novembre en partenariat avec l'office de tourisme du Saint-Quentinois.  
97 participants dont 16 acteurs de la Thiérache

### Conférence historique sur les églises fortifiées de la Thiérache :

Animée par Joëlle Dervin à l'abbaye de Saint-Michel.  
17 participants



## HÉBERGEMENTS HORS RÉSEAU

L'office de tourisme a engagé une mission d'accompagnement des hébergements qui sont ni classés, ni labellisés afin de leur permettre d'intégrer les outils de communication disponibles et, plus globalement, le réseau des acteurs locaux du tourisme.

### 1<sup>ère</sup> phase de cette action :

Visite des hébergements et réalisation d'un état des lieux

**10**  
HÉBERGEMENTS VISITÉS  
EN 2019  
(meublés et chambres d'hôtes)



Le Domaine des Foulons à Etréaupont

## PROMOUVOIR ET COMMUNIQUER

### PARTICIPATION AUX SALONS GRAND PUBLIC

TOURISSIMA Lille 768 prospects | SENIOREVA Lille 715 prospects

### RELATIONS MÉDIAS

**37**  
CONTACTS  
PRESSE

### PRESSE ÉCRITE LOCALE ET RÉGIONALE

- **L'Union, édition d'Hirson** : article sur la rencontre des acteurs du tourisme (avril), article suite à la publication Facebook pour la recherche de figurants sur les tournages de terrain (juillet), article « Que faire en Thiérache pendant le mois d'août ? » (août), article sur les idées cadeaux en Thiérache, dont jeux concours de Noël sur Facebook (décembre)
- **L'Union, édition de Reims** : article sur la sortie du Guide du Routard du Pays de Thiérache (mai)
- **L'Aisne Nouvelle** : article sur la rencontre des acteurs du tourisme (avril)
- **La Thiérache** : article sur les Greeters, le géocaching en Thiérache (août) et sur les marchés de Noël (octobre)

### PRESSE SPÉCIALISÉE

- **Magazine Axone** : article sur Parfondeval, envoi de photos (église Saint-Médard, temple protestant, lavoir et musée des outils d'antan) (janvier)
- **L'Union, magazine Balades** : demande d'informations sur les nouveautés 2019 et les bars-terrasses le long de l'EuroVelo 3 (février)
- **Le Courrier Picard, hors-série « Les plus beaux villages des Hauts de France »** : demande d'informations sur Parfondeval (février)
- **L'Almanach des Régions de Jean-Pierre Pernaut** : envoi de photos des églises fortifiées de Montcornet et d'Englancourt (février)
- **Figaro magazine** : envoi de photos pour l'article sur le Guide du Routard (septembre)

### TÉLÉVISION

- **France TV « Des Racines et des Ailes »** : envoi de documentation pour une émission en 2020 sur les spécificités de la destination (février et mars), accompagnement sur le terrain de 2 journalistes pour préparer le montage des images TV lors du passage du Tour de France (mai)
- **France 3** : interview de Virginie FLEURY sur la sortie du Guide du Routard (septembre)
- **Wéo TV** : reportage auprès des hébergements référencés dans le Guide du Routard (septembre)

## RELATIONS MÉDIAS (suite)



### RADIO

- **Canal FM** : enregistrement de 9 spots pour la promotion de 18 activités estivales (juillet)
- **France Bleu Champagne Ardenne** : interview en direct dans l'émission « un été en Champagne-Ardenne », présentation des spots de la destination (juillet)
- **France Bleu national** : interview en direct dans l'émission « les RDV de l'été », présentation de Parfondeval (juillet)
- **Echo FM** : interview de M. Verdavaine lors du lancement du Guide du Routard pendant la Foire aux Fromages (septembre)

## ÉDITIONS TOURISTIQUES DISPONIBLES EN 2019



Carte touristique du Pays de Thiérache  
**10 000 exemplaires**  
(en cours de réédition)



Guide «la Thiérache, terre de secrets»  
**15 000 exemplaires**



Pack accueil destiné aux hébergeurs



### Nouveau

Carnets de route de l'EuroVelo 3  
**11 000 exemplaires**  
14 carnets disponibles, présentant des portions de circuits entre Hirson et Guise. Également en téléchargement sur [www.randonner.fr](http://www.randonner.fr). Action réalisée en partenariat avec Aisne Tourisme.



Brochures spéciales vacances et Journées européennes du Patrimoine  
Imprimées en nombre ou sur demande



## SITE DE DESTINATION

### Performance du site Internet :

**101 517** sessions (+39,5% / 2018)  
**74 941** utilisateurs uniques (+40,25% / 2018)  
**224 379** pages vues (+12,57% / 2018)  
**2,21** pages vues par visite (-19,35% / 2018)

## TOP 3

des rubriques les plus consultées  
(hors page d'accueil)



1

10 577 vues

Agenda de l'office de tourisme

2

5 239 vues

Parfondeval « plus beaux villages de France » (rubrique des incontournables)

3

2 264 vues

Site abbatial de Saint-Michel (rubrique des incontournables)

## TOP 10

des pages consultées par rubrique

- 1 **Incontournables** : Parfondeval « plus beaux villages de France »
- 2 **Produits du terroir** : fromagerie Lait de Ferme à Eparcy
- 3 **L'agenda** : marchés de Noël
- 4 **Visites** : site abbatial de Saint-Michel
- 5 **Sites et monuments** : site abbatial de Saint-Michel
- 6 **Parcs et jardins** : La Haie Fondue, conservatoire de biodiversité à Proisy
- 7 **Musées** : musée de la Thiérache à Vervins
- 8 **Loisirs** : base de loisirs de l'Astrée au Nouvion-en-Thiérache
- 9 **Randonnée pédestre** : la cascade de Blangy à Hirson
- 10 **Page « actus »** : Tour de France en Thiérache

## Sources d'acquisition de trafic sur le site internet



**65.2%**  
Google  
(moteur de recherche)



**15.5%**  
Accès direct  
(en tapant l'adresse du site en barre de recherche)



**19.3%**  
Autres  
(Facebook, newsletter, bing...)

## Appareils utilisés



Mobile  
**47 936**  
(+ 73,9% / 2018)



Ordinateur  
**44 244**  
(+ 17,6% / 2018)



Tablette  
**9 337**  
(+ 23,6% / 2018)

Pour la première fois en 2019, la consultation du site de destination sur mobile explose (+ 73,92% / 2018) et ce type d'appareil passe désormais en première position.

## RÉSEAUX SOCIAUX

Formidables outils de valorisation de la destination, l'animation des réseaux sociaux est quotidienne afin de générer de l'interaction avec les internautes.



### TourismeThierache

5 726 fans (+43% / 2018) / 5 995 abonnés (+ 1971 abonnés / 2018)  
404 posts / 22 228 «j'aime» / 1 926 commentaires / 13 906 partages  
Portée organique 2 321 333 personnes / Taux d'engagement moyen 3,96%  
En moyenne 325 fans interagissent



### TOP 3

des publications aimées, commentées, partagées en 2019

#### 1 Passage du Tour de France en Thiérache (publié le 29 juin)

« Dans 10 jours, le Tour de France passera par la Thiérache. La troisième étape de cet événement sportif mythique sera l'occasion de nombreuses animations autour du vélo. Pour vous poster et essayer de trouver la place idéale, voici le parcours... »

49 882 personnes touchées / 10 325 interactions / 2 482 réactions, commentaires et partages  
7 843 clics sur la publication

#### 2 Les églises fortifiées de Thiérache (publié le 19 janvier)

« Branchez vos écrans vendredi prochain à partir de 16h30 ! On parlera des églises fortifiées de Thiérache sur Arte dans l'émission « Invitation au voyage. A ne pas manquer ! »

25 714 personnes touchées / 3 830 interactions / 1 668 réactions, commentaires et partages  
2 162 clics sur la publication

#### 3 La boucherie d'Origny-en-Thiérache (publié le 4 juillet)

« Envie d'un barbecue ? Pour trouver de la viande de qualité, Gilles vous donne son secret... il va à la boucherie d'Origny-en-Thiérache » [Terres de secrets]

18 961 personnes touchées / 4 287 interactions / 1 031 réactions, commentaires et partages  
3 256 clics sur la publication

### 3 campagnes d'acquisition d'audience (référencement payant)

- ▶ Vidéo dans le cadre de la journée mondiale du tourisme (1<sup>er</sup> au 11 octobre) : 240 personnes touchées
- ▶ La Thiérache on s'y attache ! (22 au 25 novembre) : 6 348 personnes touchées
- ▶ Vidéo apprendre et découvrir en Thiérache (3 au 12 décembre) : 40 456 personnes touchées



47 044  
PERSONNES  
TOUCHÉES

### Concours Facebook organisés en 2019

- ▶ 3 lots de 2 places pour les courses à l'hippodrome de La Capelle : 49 participants, 5 475 personnes touchées
- ▶ 10 billets pour l'événement 4x4 : 30 participants, 4 003 personnes touchées,
- ▶ 10 entrées gratuites à La Vétiflette : 39 participants, 5 511 personnes touchées,
- ▶ 10 guides du Routard du Pays de Thiérache : 180 participants, 15 895 personnes touchées,
- ▶ Noël 2019 (paniers garnis, guide du Routard, jeu) : 226 participants, 13 334 personnes touchées.

524  
PARTICIPANTS



44 218  
PERSONNES  
TOUCHÉES

### Facebook groupe des acteurs du tourisme en Thiérache



167  
MEMBRES  
EN 2019

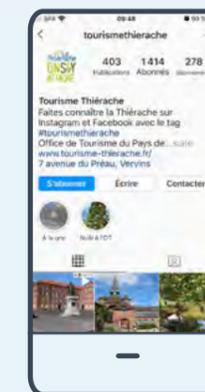
Lieu d'échange privé entre professionnels et bénévoles. Son but est de favoriser la communication entre les membres, informer des actualités, de nouveautés ou effectuer des sollicitations. Il permet également à l'office de tourisme de se tenir à la disposition des acteurs du tourisme sur un outil qui est proche et connu, de les solliciter afin de travailler sur des projets communs, d'améliorer l'image de la Thiérache et enfin développer une communication multilatérale sur l'ensemble de la destination.



### #tourismethierache

1 054 abonnés (+ 79% / 2018) / 333 publications (+ 50% / 2018)  
9 930 likes / 272 commentaires / 88 sauvegardes

Le #tourismethierache apparaît sur 2 580 publications publiques (+ 50% / 2018)

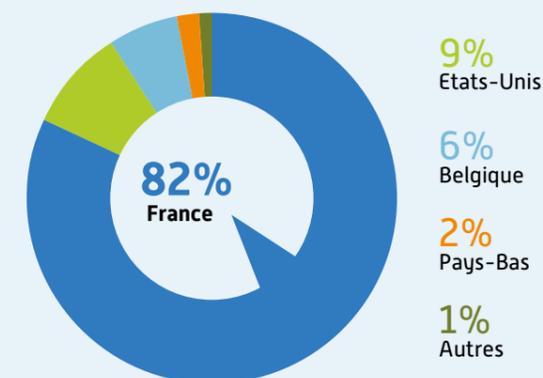


### TOP 3 des publications en 2019

- 1 « En Thiérache, il y a le château-fort de Guise mais aussi d'autres châteaux privés »  
151 likes
- 2 « Lever de soleil en Thiérache »  
148 likes
- 3 « Quel plaisir de rouler en 2 CV décapotée en Thiérache avec Rétroscapade »  
147 likes



### Origine des internautes



# VENDRE LA DESTINATION AUX GROUPES

## Nombre de réservations

2016	2017	2018	2019
12	26	42	43

## Chiffre d'affaire généré sur le territoire

2016	2017	2018	2019
15 000€	18 550€	52 720€	48 166€



**1 543**  
PERSONNES  
ACCUEILLIES



**23**  
PARTENAIRES  
ASSOCIÉS



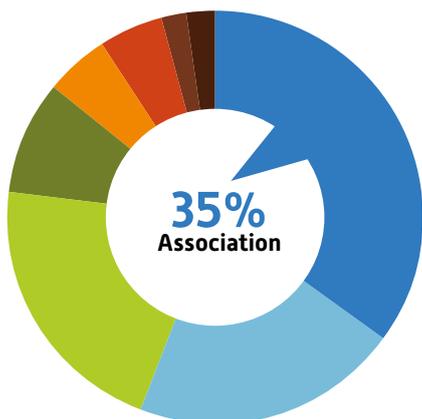
## Typologie de la clientèle groupe

5%  
Amicales

5%  
Offices de Tourisme

2%  
Agences de voyage

2%  
CCAS



21%  
Collectivités/Mairies

21%  
Particuliers

9%  
Entreprises

## Origine géographique de la clientèle

**78,5%**  
France

**21,5%**  
Belgique  
(+ 16,5% / 2018)

## Répartition de la clientèle française

Hauts-de-France : **63,6%**

Ile-de-France : **18,2%**

Normandie (Eure, Seine Maritime) : **6,1%**

Grand Est (Aube, Marne) : **6,1%**

Autres (Dordogne, Maine-et-Loire) : **6,1%**

## TOP 3 des lieux de visites



① Familistère de Guise

② Eglises fortifiées (Parfondeval et musée de la Thiérache)

③ Fabriques de Maroilles (Leduc à Sommeron, Ferme de la Fontaine Orion à Haution et Ferme du Pont des Loups à Saint-Aubin [59])



7 avenue du Préau - 02140 VERVINS  
Tél. 03 23 91 30 10 - accueil@tourisme-thierache.fr

[www.tourisme-thierache.fr](http://www.tourisme-thierache.fr)

Retrouvez-nous sur :

