

Thiérache < Aisne < Hauts-de-France

# RAPPORT D'ACTIVITÉS 2018

OFFICE  
DE TOURISME **La**  
**Thiérache**





# 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



**1 600**  
KM<sup>2</sup>

## 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
- ⊙ 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



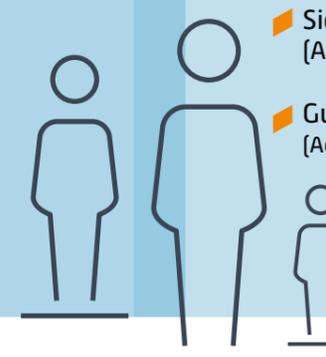
**VICE-PRÉSIDENTE**  
Isabelle CHICALSKI

### 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)
- ▣ Sièges à pourvoir (en cours) (Activité réceptive et commerciale)
- ▣ Guillaume DUSSART (Agence Aisne Tourisme)



**7** Effectif  
PERSONNES  
Effectif permanent  
(soit 5,9 équivalents temps plein)



*sabine*  
Directrice de l'office  
de tourisme



*adeline*  
Chargée de promotion  
et de communication



*aline*  
Référénte administrative  
et comptable



*camille*  
Chargée de marketing  
et de vente



*caroline*  
Chargée de communication  
numérique  
Reporter - A.N.T.



*julia*  
Assistante du service  
accueil et information touristique  
Apprentie



*céline*  
Chargée de l'accueil  
et de l'information touristique  
Réfèrent SIM - Réseau de Prestataires

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

**f**

**4.8/5**  
59 AVIS  
(+17 / 2017)

**o**

**4.5/5**  
7 AVIS  
(+2 / 2017)

**G**

**4.7/5**  
7 AVIS  
(+6 / 2017)

## ACCUEILLIR ET INFORMER

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

### 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, adopté en 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 (facilitateurs de séjours),
- ⊙ Positionnant l'office de tourisme comme partenaire clé dans la relation visiteur/prestataire,
- ⊙ Plaçant la demande du visiteur au coeur de la réflexion à toutes les étapes de son séjour (relation client continue).



#### Actions réalisées :

##### Pack accueil pour les hébergeurs

Destiné à la clientèle et mis à la disposition dans les chambres ou à la réception, le pack accueil contient la documentation touristique de la destination et une carte relationnelle avec les contacts de l'équipe.

##### Lettre numérique dédiée à l'évènementiel

Document envoyé par e-mailing aux hébergeurs de la destination afin de transmettre, aux touristes en séjour, des idées de sorties.

##### Guide touristique «La Thiérache, Terre de secrets»

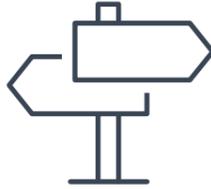
Cet ouvrage atypique, conçu grâce à l'implication de 70 acteurs du tourisme à l'occasion d'un "rendez-vous original", présente 22 secrets, bons plans, bonnes adresses. Plus de 500 idées ont été recueillies lors d'ateliers au cours desquels les participants ont confié leurs secrets : le petit plus d'une balade, une bonne adresse, un endroit à ne pas manquer ou un habitant passionné.



## DEMANDE TOURISTIQUE

L'office de tourisme assure sa mission d'accueil dans **deux bureaux** d'information touristique :

**VERVINS**  
Bureau permanent  
au siège

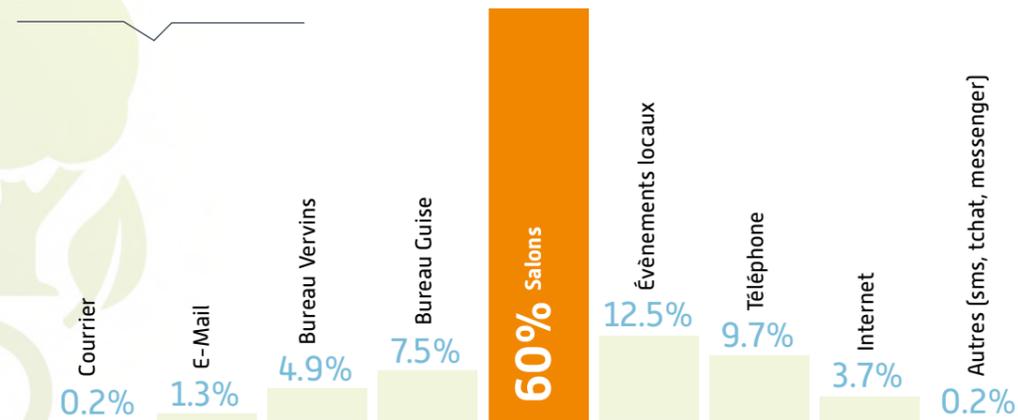


**GUISE**  
Bureau saisonnier, de juin à août,  
au théâtre du Familistère

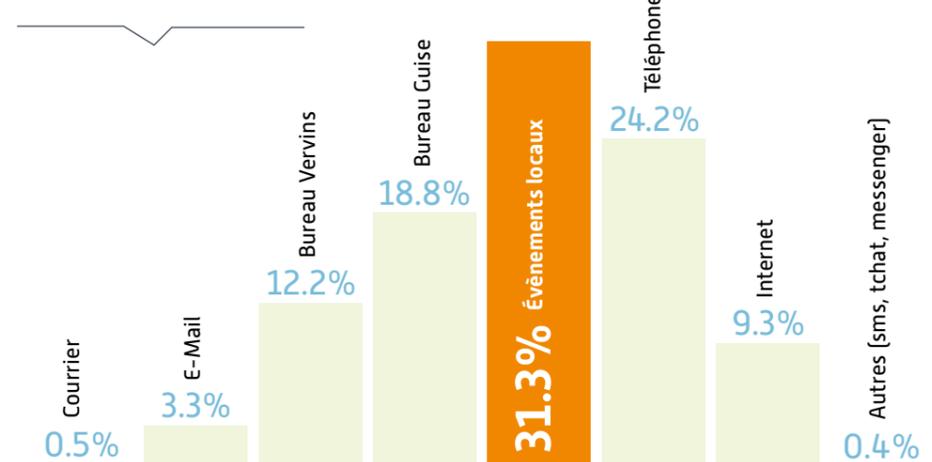
### Nombre de demandes traitées



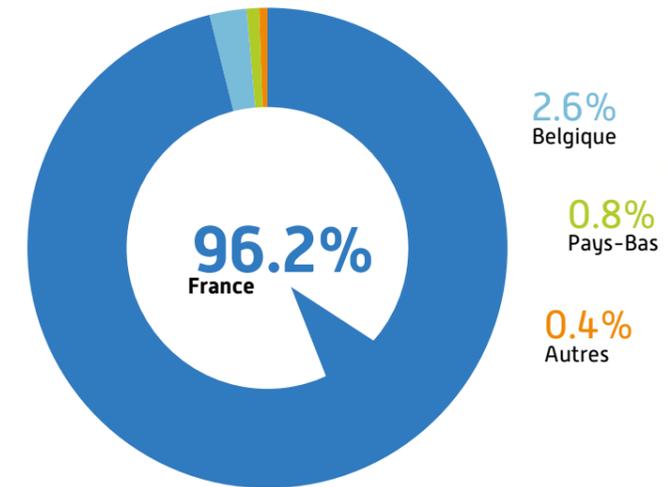
### Répartition des demandes par mode de contact



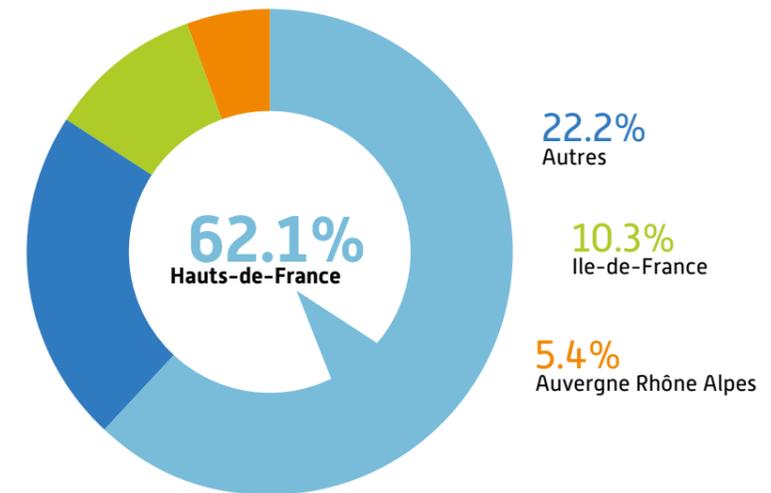
### Répartition des demandes par mode de contact **Hors salons**



### Origine des demandes par pays



### Répartition des demandes françaises par région



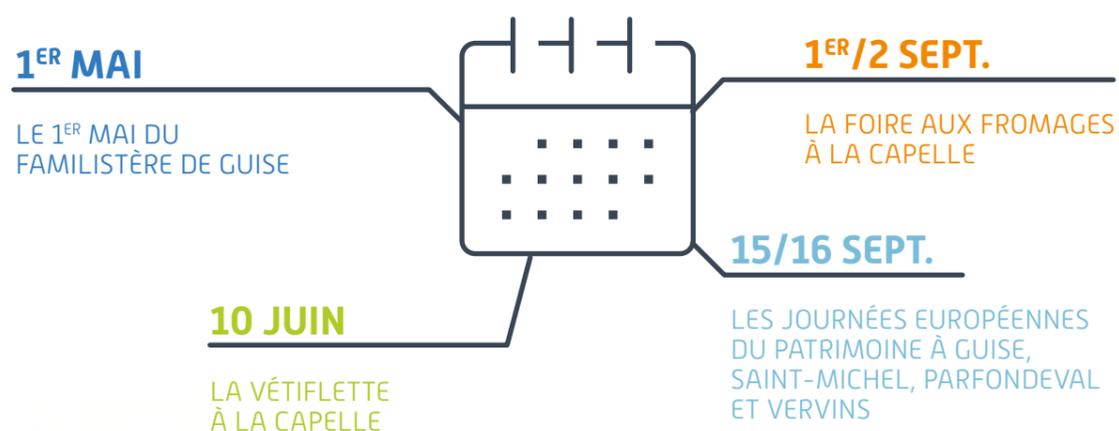
### TOP 5 des demandes d'information



- 1**  
31%  
Informations touristiques sur la destination Thiérache
- 2**  
22.2%  
Informations pratiques : coordonnées des mairies, demande de direction, ...
- 3**  
17%  
Patrimoine culturel : musées, châteaux, ...
- 4**  
11.2%  
Boutique : goodies
- 5**  
4.8%  
Activités de loisirs

## PARTICIPATION AUX ÉVÈNEMENTS LOCAUX

En 2018, l'office de tourisme a participé aux évènements suivants :



## GESTION DE L'INFORMATION TOURISTIQUE

**Alimentation de la base de données :**

Les éditions touristiques, le site internet de destination, les newsletters et les supports print sont majoritairement alimentés par la base de données.

**202**  
OFFRES  
RÉFÉRENCÉES  
EN 2018  
[hors fêtes et manifestations]



**450**  
OFFRES  
D'ÉVÈNEMENTIEL

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

Grâce à des identifiants personnels, les acteurs locaux ont la possibilité d'enregistrer ou mettre à jour leur offre dans la base de données. Des ateliers pratiques sont régulièrement animés par **Céline** et **Caroline**.

ANIMER  
ET COORDONNER

## PROGRAMME DE RENCONTRES DES ACTEURS DU TOURISME

Proposition de **12 rencontres et temps d'échanges** autour de plusieurs thématiques :

**Eductours à destination de professionnels du tourisme :**

**24**  
PARTICIPANTS

«**Aux alentours d'Hirson**» : visite de Courquain, lieu de tournage du film «Rien à déclarer», et du site abbatial de Saint-Michel

«**Le Démocrate et le dromadaire**» : visite guidée du journal le Démocrate de l'Aisne à Vervins et découverte du domaine de Fay (élevage de dromadaires à Thenailles)

«**Faune et flore domestiques**» : visite de la ferme de la Liesse au Nouvion-en-Thiérache et des jardins du château de Puisieux-et-Clanlieu.

**Organisation et animation d'ateliers thématiques :**

**44**  
PARTICIPANTS



**Extranet VIT** : 4 ateliers, 21 participants  
Découverte de l'espace dédié sur la base de données pour saisir ou mettre à jour son offre de manière autonome



**Facebook** : 2 ateliers, 17 participants  
Initiation à l'utilisation du réseau social et accompagnement pour l'animation d'un compte ou d'une page pro



**Réalisation d'e-mailing** : 1 atelier, 6 participants  
Présentation d'outils permettant l'envoi de mails en grand nombre

# PROMOUVOIR ET COMMUNIQUER

## ÉDITIONS TOURISTIQUES DISPONIBLES EN 2018



Carte touristique de la Thiérache de l'Aisne  
**10 000 exemplaires**



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



Pack accueil destiné aux hébergeurs

## PARTICIPATION AUX SALONS GRAND PUBLIC

### TOURISSIMA

Lille  
3<sup>ème</sup> participation  
**2 073 prospects**

### DESTINATIONS NATURE

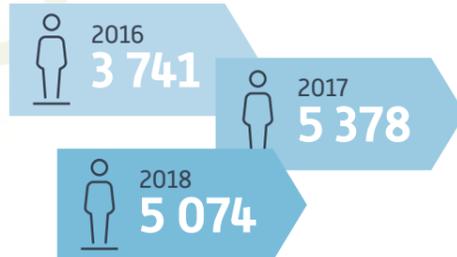
Paris  
2<sup>ème</sup> participation  
**2 495 prospects**

### SENIOREVA

Lille  
1<sup>ère</sup> participation  
**506 prospects**

## FRÉQUENTATION AUX SALONS

Nombre de personnes accueillies au stand de l'Office de Tourisme.



## SITE DE DESTINATION

Performance du site Internet :

**72 732** sessions  
**53 439** utilisateurs uniques  
**199 329** pages vues  
**2,74** pages vues par visite



## RELATION MÉDIAS



**31**  
CONTACTS  
PRESSE

## TOP 3

des rubriques les plus consultées



**1**

7 810 vues

Agenda de l'office de tourisme

**2**

3 044 vues

Parfondeval, plus beau village de France (rubrique des incontournables)

**3**

1 438 vues

Site abbatial de Saint-Michel (rubrique des incontournables)

## Source d'entrée sur le site internet



**66%**  
Google



**13.6%**  
Accès direct

## Appareils utilisés



Ordinateur  
**37 616**



Mobile  
**27 562**



Tablette  
**7 554**

(augmentation de 10% de consultations par mobile par rapport à 2017)

## RÉSEAUX SOCIAUX

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



### TourismeThierache

**3 998** fans (+51% / 2017) / **4 024** abonnés / **407** postes / **15 664** "j'aime"  
**1 018** commentaires / **8 641** partages / En moyenne **198** fans interagissent par jour

Top 3 des publications aimées, commentées, partagées en 2018 :

- 1 La cascade de Blangy
- 2 Kamini, de retour en Thiérache avec "les gens des Hauts"
- 3 La Thiérache s'est parée de lumières

### Groupe Acteurs du tourisme de Thiérache

**175** membres / **130** membres actifs / **168** publications / **180** commentaires  
Lieu d'échange privé entre professionnels.



### #tourismethierache

**598** abonnés (+226% / 2017) / **142** publications (+290% en 1 an) / **7 618** likes / **145** commentaires

# VENDRE LA DESTINATION AUX GROUPES



## PERSONNES ACCUEILLIES

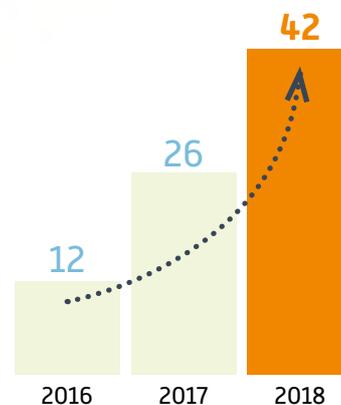


**1 819**

## NOMBRE DE DEMANDES TRAITÉES



## NOMBRE DE RÉSERVATIONS EFFECTUÉES



## CHIFFRE D'AFFAIRES GÉNÉRÉ SUR LE TERRITOIRE

Année	Chiffre d'affaires généré
2016	15 000€
2017	18 550€
2018	52 720€

## ORIGINE DE LA CLIENTÈLE

**95%**  
France  
(Hauts-de-France,  
Ile-de-France)

**5%**  
Belgique



OFFICE  
DE TOURISME  
**La Thierache**

7 avenue du Préau - 02140 VERVINS  
Tél. 03 23 91 30 10 - [accueil@tourisme-thierache.fr](mailto:accueil@tourisme-thierache.fr)  
[www.tourisme-thierache.fr](http://www.tourisme-thierache.fr)

