

Rapport d'activités



OFFICE DE TOURISME DE LA BAIE DE SOMME 2023

SOMMAIRE

OT Baie de Somme - Qui sommes-nous ?	p.03
1 - La régie à autonomie financière et sa composition	p.03
2 - L'organigramme	p.03
3 - L'équipe de l'Office de Tourisme	p.04
4 - Classement et qualité	p.05
Nos missions	p.06
1 - Améliorer la qualité de l'accueil et de l'information : nos actions 2023	p.06
2 - Promouvoir notre destination	p.07
Sur le site web tourisme-baiedesomme.fr	p.07
Sur les réseaux	p.07
Nos éditions	p.08
Nos éditions collaboratives	p.09
Photothèque - Média et presse	p.09
3 - Animer le réseau des professionnels du tourisme	p.10
Un réseau dynamique	p.10
Lancement de saison	p.10
Taxe de séjour	p.11
4 - Développer l'offre et les retombées économiques	p.12
Clientèles groupes et individuelles	p.12
La boutique	p.13
Les chiffres clés	p.14
Qui sont nos clients ?	p.15

OT Baie de Somme - Qui sommes-nous ?

1 - La régie à autonomie financière et sa composition

L'office de tourisme est directement géré par la communauté d'agglomération de la Baie de Somme à travers la création de la régie à autonomie financière.

Cette régie est administrée par 1 conseil d'exploitation (CE) composé de 43 membres.

**Le collège des élus compte 22 membres et le collège des socio professionnels, 21 membres.
Le CE s'est réuni 1 fois en 2023.**

Président
Henri SANNIER

Vice Président Tourisme - CABS

1^{er} Vice Présidente
Clémence Froissart
Déléguée communautaire

2^{ème} Vice Président
Hervé Bayard
Restaurateur "La marmite huppinoise"

2 - L'organigramme

Nos experts locaux

 Hervé Bernard	 France Pion
 Marion Duquesne	 Christine Gignon
 Mélanie Houbron	 Gilles Lefeuvre
 Gauthier Galland	 Jade Lorcy
 Harmony Pain	 Virginie Leleu

Boutique

Marion Duquesne, **référente**
Harmony Pain/Virginie Leleu
France Pion/Christine Gignon
Mélanie Houbron

Guidage

Hervé Bernard
Gilles Lefeuvre
Harmony Pain
Marc Dallery

Performance et qualité

Nicolas Méquin, **adjoint à la direction**

Observatoire

Nicolas Méquin

Classement et qualité

Nicolas Méquin, **animateur qualité**

Harmony Pain / Virginie Leleu

Marion Duquesne

Mélanie Houbron

Gilles Lefeuvre

France Pion

Administration

Nicolas Méquin

Harmony Pain / Virginie Leleu

Promotion et communication

Caroline Pruvot, **cheffe de projet**
Christian Smith, **infographiste**

Direction

Aurélie Delhaye

Animation du territoire et développement

Animation des professionnels, taxe de séjour

Denise Paës-Cosme, **référente**

Marketing et commercialisation

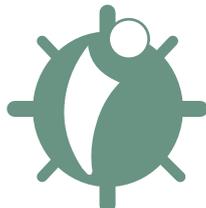
Cindy Gouin, **référente** (dont foires et salons)

3



Bureaux
d'Information Touristique
permanents

3



Bureaux
d'Information Touristique
saisonniers

1



accueil
numérique
centralisé

14



agents permanents
+ 4 saisonniers
+ 2 CDD
et 1 guide vacataire

3 - L'équipe de l'Office de Tourisme

Hervé



Cindy



Nicolas



Caroline



Gauthier



Marion



Mélanie



Gilles



Christine



Virginie



Denise



Marc



Jade



Harmony



Aurélie



4 - Classement et qualité

L'Office de tourisme de la Baie de Somme a obtenu la marque Qualité tourisme en janvier 2019 puis le classement en catégorie 1 en juin 2019, pour 5 ans. En 2023, l'ensemble de l'équipe s'est préparé à passer un nouvel audit Qualité tourisme en vue de déposer un nouveau dossier de classement en catégorie 1.



La satisfaction de nos clients au cœur de nos préoccupations

97,6%

très satisfaits

du conseil éclairé apporté par nos experts locaux

100%

satisfaits

de la qualité du contact et de l'écoute en matière de conseil en séjour

100%

des clients "groupe" satisfaits de la qualité des informations données

3

dysfonctionnements recensés en interne en 2023

9 réclamations traitées en 2023

6 écrites / **3** orales

- ➔ Problème d'information sur les horodateurs de Saint-Valery
- ➔ Interdiction de stationnement des camping cars

Source : enquête de satisfaction visiteurs OT Baie de Somme

SUPER ACCUEIL MEME AVEC MON ATTELAGE ET MON CHIEN RENSEIGNE SUR PRESQUE TOUT AVEC LE SOURIRE
MARION ET HERVE MERCI POUR L'ACCUEIL TRES CHALEUREUX



La ville est vraiment à découvrir, elle se dévoile au fur et à mesure de nos pas, sur les pavés.



Bon accueil de l'OT, avec les informations appropriées.



Afin de satisfaire l'ensemble des clients de l'Office de Tourisme nous avons défini en équipe des engagements Qualité.

E-reputation

411

avis collectés sur Google My Business

Tous les avis négatifs et positifs font l'objet d'une réponse appropriée et personnalisée.

Google **243** avis **5***
Note **4,2/5** ★★★★★ **11** avis **1***

Office de Tourisme de la Baie de Somme
ICI NOUS PROMETTONS

- 1 à NOS clients**
Des moments inoubliables
UN GRAND SOURIRE
ECOUTER ET TENIR COMPTE DES AVIS
L'INFORMATION AU BON ENDROIT AU BON MOMENT
- 2 à NOTRE équipe**
SE FORMER POUR ÊTRE AU TOP
Chacun a son mot à dire
Veiller au bien-être au travail
Echanger et partager
- 3 à NOTRE territoire**
Réfléchir et travailler
ENCOURAGER LA COOPÉRATION AVEC TOUTS LES PARTENAIRES
Aider à la décision
Expérimenter et innover
- 4 à NOS professionnels**
Etre disponible et à l'écoute
Mieux vous connaître
Créer ensemble
Bon vous informer

Nos missions

1 - Améliorer la qualité de l'accueil et de l'information : nos actions 2023



Connaître finement l'offre du territoire

En 2023, les agents ont procédé à :

6 visites
de professionnels

80 permutations
des agents au sein de nos bureaux
d'information touristique

Ouverture de nos bureaux

7 750h
d'ouverture cumulées au public en 2023
(8350h en 2022)

330
jours d'ouverture au public en 2023

Demandes d'informations touristiques

60 597 demandes traitées
↓ (-2,73 % / 2022)

Demande :

Demande d'information touristique formulée par un visiteur ou un groupe de visiteurs. Les demandes ne correspondent pas à la fréquentation touristique



Se professionnaliser

421,5h (52h en 2022)
de formation en 2023 :

- ▶ Visites de prestataires et connaissance de la destination : 85h
- ▶ Nouvel entrant : 75h
- ▶ Qualité Tourisme : 63.5h
- ▶ Environnement et mobilité : 53.5h
- ▶ Outils métier : 48.5h
- ▶ Marketing : 12h
- ▶ Taxe de séjour : 5.5 h
- ▶ Web : 4h

Visites guidées et sorties nature

7 609 € TTC
CA 2023 (+10,9% / € 2022)

17
thématiques

5 à Saint-Valery-sur-Somme

6 à Abbeville

2 à Cayeux-sur-Mer

4 à Longpré-les-Corps-Saints



Nos missions

2 - Promouvoir notre destination

Site internet

Le site internet évolue tout au long de l'année pour s'adapter à l'actualité et améliorer l'expérience client.



www.tourisme-baiedesomme.fr
(Pas de référencement payant)

Chiffres clés 2023

+ de 700 000
visites
↑(+15% / 2022)

+521 000
visiteurs

+ de 2 022 707
de pages vues

Pages les plus vues :

- Saint-Valery-sur-Somme
- Sites de visites
- Les marchés
- Les phoques à la pointe du Hourdel
- Découvrir
- Feux d'artifices de toute la destination (de juin à août)
- Agenda complet
- Activités et loisirs
- La Baie de Somme en train à vapeur
- Cayeux-sur-Mer

La vente en ligne

+ de 53 733 €
(+ 24% / 2022)

Principales ventes

+ de 15 900 €
sorties à pied

+ de 18 530 €
activités/sites

+ de 18 600 €
hébergements

Réseaux sociaux

Notre ligne éditoriale est axée sur la promotion de la destination, à travers les paysages, les activités, les grands événements et les professionnels du tourisme.



Tourisme Baie de Somme

109
posts

10 074
abonnés

52 700
utilisateurs
(couverture*)

5 400
interactions 
(partage - like - commentaire)

1800
clics vers les liens
de certaines publications



tourisme_baiedesomme

42
publications

4 995
abonnés

14 100
utilisateurs
(couverture*)

le feed remonte sur
notre home page
de site web

(couverture* - nombre de comptes qui ont vu une de nos publications)

Nos éditions



EN 2023

**A pied, à vélo
autour
d'Abbeville
2 500 ex.**



**Les marais
2 500 ex.**



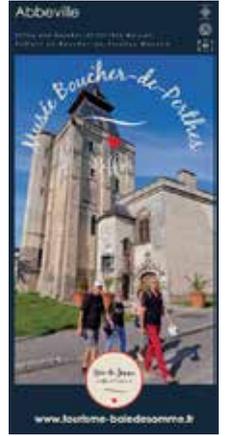
11 000 ex.



12 000 ex.



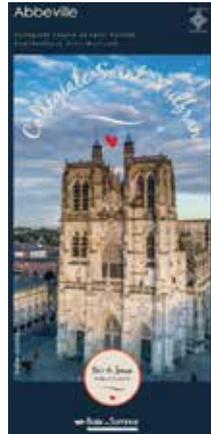
11 000 ex.



0 ex.



11 000 ex.



11 000 ex.



11 000 ex.



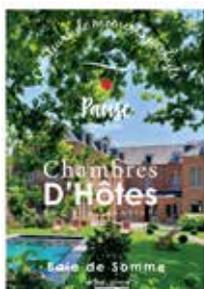
13 000 ex.

Réimpression de 7 flyers en 2023 = 80 000

Pause en Baie 44 000 ex.



5 000 ex.



7 000 ex.



5 000 ex.



5 000 ex.

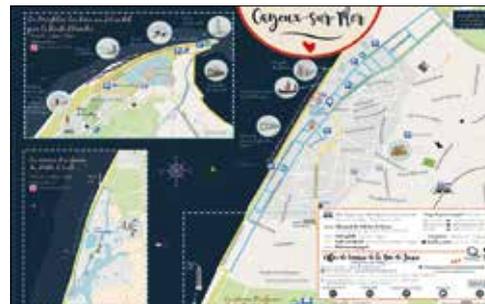


10 000 ex.



12 000 ex.

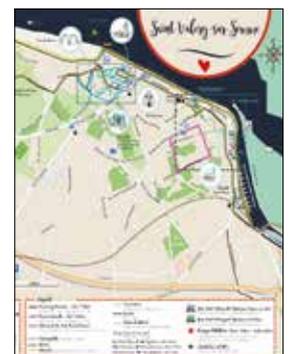
Rééditions plans de ville 100 000 ex.



**Cayeux-sur-Mer
30 000 ex.**



**Abbeville
20 000 ex.**

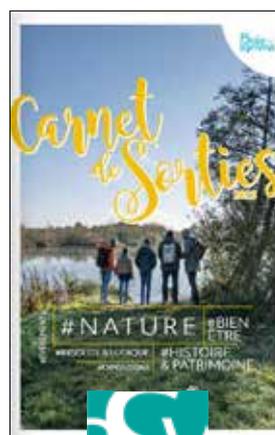


**Saint-Valéry-sur-Somme
50 000 ex.**

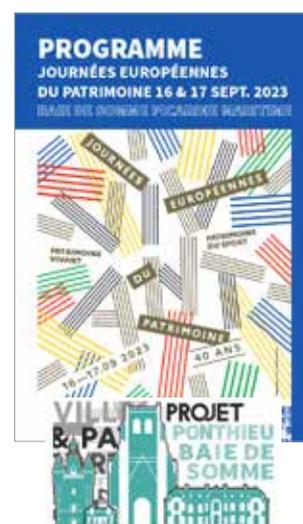
Nos éditions collaboratives



50 000 ex.
dont **12 500 ex.**
pour l'Office



5 000 ex.
pour l'Office



Photothèque / Rich Média

➔ Achat de photo en collaboration avec baie de Somme attractivité

Média / Presse

Quelques exemples

Magazines :

Collaborations avec Somme Tourisme :

- ➔ Brigitte - magazine féminin le plus vendu en Allemagne
9 pages sur la Destination
- ➔ Opale Flandres - Saint-Valery, un belvédère sur la Baie
7 pages sur Saint-Valery
- ➔ La Somme - hors des sentiers battus

Radio :

- ➔ Passages réguliers sur France Bleue Picardie :
état des réservations, manifestations diverses
sur notre territoire

Télévision :

- ➔ France 3 : fréquentation touristique



Nos missions

3 - Animer le territoire : un réseau dynamique

un réseau dynamique



Produit des partenariats 2023 :

28 620 €

une centaine d'heures de travail dédiée au démarchage entre novembre 2022 et janvier 2023

En pratique

➤ Espace PRO

Un espace dédié aux professionnels du tourisme sur notre site Internet avec des outils qui aident au quotidien.

➤ Tourisme Baie de Somme pour les PROS

Groupe privé Facebook sur lequel on retrouve tous les RDV proposés par l'Office de tourisme (éductours, séances de co-création, flash'i, etc...) mais aussi des infos à partager.

➤ Diffusion des disponibilités hébergements et programmes d'activités de nos partenaires

Diffusion et promotion des offres de nos partenaires

Dans nos 6 BIT

toute l'année

Hors les murs

Bourse aux dépliants

21 mars, Woincourt

Lancement de saison

Lundi 27 mars 2023 - Longpré-les-Corps-Saints

3 interventions :

- Stratégie " Vallée de Somme, une vallée idéale "
- Réseau Points Noeuds Vélo
- Profil des clientèles touristiques de la Baie de Somme Picardie Maritime, poids et retombées économiques du tourisme

2 visites au choix :

- Balades à la Maison des Marais et découverte du centre bourg (une cinquantaine d'inscrits)
- 5 producteurs locaux présents pour faire découvrir leurs produits et échanger avec les professionnels présents

100 %

des professionnels du tourisme présents ont apprécié cet événement.



Une écoute et un accompagnement au quotidien

4 Éducteurs

Découverte de la Maison des Marais et du Centre Bourg
(27 mars après-midi) à Longpré-Les-Corps-Saints - 50 participants

Visite de l'ancienne Banque de France et présentation des activités Escape-Game et Laser-Game
(5 avril matin) à Abbeville - 7 participants

Visite du Hable d'Ault avec Olivier, Guide en Baie de Somme et test de l'Activité Véloraïl avec le CFBS
(4 juillet journée) à Cayeux-sur-Mer - 31 participants

Visite du Moulin à vent d'Eaucourt-sur-Somme et découverte de la station météo d'Abbeville
(14 novembre journée) à Eaucourt-sur-Somme, Epagnette et Abbeville - 20 participants

Conseils personnalisés auprès de nos prestataires

112 heures de travail dédiées

Taxe de séjour

Dans le but d'harmoniser les tarifs de la taxe de séjour sur la destination, de nouveaux tarifs ont été fixés pour 2024 (délibération du Conseil Communautaire du 27 juin 2023). Une régie de recettes a été créée au 1^{er} septembre et des actions ont été entreprises pour un meilleur suivi de la collecte de la taxe de séjour.

Contact Régie de Recettes CABS Taxe de séjour
Denise PAES-COSME
Office de Tourisme de la Baie de Somme
57/59 Entrepôt des Sels - Quai Lejoille - 80230 Saint-Valery-sur-Somme

1 référent Taxe de séjour

314h

de travail dédiées à la taxe de séjour (+170h/ à 2022)

total de la taxe de séjour collectée sur les 32 communes
de la Communauté d'agglomération de la Baie de Somme :

104 087,72 €

(-18% / 2022)

Objectifs 2024

- Mise en place d'un mailing chaque trimestre aux hébergeurs pour les informer de la marche à suivre (mail + mails de relance)
- Mise à jour des informations taxe de séjour sur l'espace pro du site internet
- Suivi et pointage des déclarations reçues (tableau de bord), etc...

Apporter notre expertise aux partenaires institutionnels pour leurs démarches / projets et participer aux groupes de travail :

L'office de tourisme participe à de nombreuses démarches portées en faveur du développement touristique :

- ▶ Révision de la stratégie de développement touristique et organisationnelle de la Baie de Somme - Picardie Maritime à l'horizon 2030 porté par BS3V
- ▶ Projet "Le beffroi musée Boucher de Perthes - Manessier"
- ▶ Contrat de Destination Touristique (Région, BS3V)
- ▶ Association "Festival de l'Oiseau et de la Nature"
- ▶ Opération de Revitalisation de territoire
- ▶ Démarche de labellisation "Pays d'Art et d'Histoire"
- ▶ Participation aux sollicitations "Grand Site"
- ▶ Groupe de travail "Attractivité Baie de Somme"
- ▶ Groupe de travail "Vallée de Somme, Vallée idéale"
- ▶ Concertation avec le Conseil Départemental sur la thématique des chemins de randonnée et sentiers de découverte
- ▶ Conseils auprès des communes, (Noël à Abbeville, concours Villes et Villages fleuris d'Abbeville, de Mons-Boubert, Saint-Valery-sur-Somme...)



Vallée de Somme, Vallée idéale

Nos missions

4 - Développer l'offre et les retombées économiques

Clientèle groupe

L'office de tourisme de la Baie de Somme conçoit et met en marché des excursions et/ou des séjours adaptés à la clientèle "groupe" grâce à un réseau de partenaires.



Brochure 2023

Visites sèches, journées et séjours clés en main en Baie de Somme

"Il serait difficile de faire beaucoup mieux !"

Club Toujours Jeune

"Ma satisfaction est totale et de ce fait je ne vois pas ce qui pourrait être amélioré, notamment dans le cadre de l'accueil, de la sympathie et de votre professionnalisme !"

US Cercy Cyclo



Chiffres clés 2023

CA : 186 421 € TTC

(-0,4% / 2022)

25 partenaires

11 restaurants
3 hôtel-restaurants
11 prestataires d'activités

Origine clients

Hauts-de-France : **33%**

Île de France : **28%**

Belgique : **6,5%**

Normandie : **5,5%**

Autres : **27%**

108 groupes

accueillis (104 en 2022)

4 143

voyageurs (4 227 en 2022)

1

référénte commercialisation

135 devis

établis

Taux de concrétisation de

80%

Top 3 des ventes

Chemin de fer de la Baie de Somme

Visite guidée de Saint-Valery-sur-Somme

Sortie nature découverte du Hourdel et des phoques

Clientèle individuelle

Les Week-ends Esprit Hauts-de-France

L'office de tourisme Baie de Somme se positionne aux côtés du Comité Régional du Tourisme et des Congrès (CRTC) des Hauts-de-France pour l'élaboration de la stratégie "Week-ends Esprit Hauts-de-France".

Le "Marketeur" de l'office de tourisme a conçu **29 week-ends élaborés avec 13 professionnels pour 652 ventes en ligne représentant un CA de 170 273 €** (panier moyen de 261 €), soit une baisse de **5% du nombre de ventes et de 8% du CA par rapport à 2022**



La boutique

110 fournisseurs

323 références

94 fournisseurs locaux

230 références locales (155 en 2022)

Chiffre d'affaires - 85 135,94 € (105 737,60 € en 2022)



Saint-Valery-sur-Somme

60 229,09 €
TTC

Top 3 :

- Cartes postales
- Librairie
- Magnet

Cayeux-sur-Mer

Top 3 :

- Cartes postales
- Carnet de marées
- Magnet

13 109,95 €
TTC



Abbeville

Top 3 :

- Magnet
- Cartes postales
- Boissons

8 673,65 €
TTC

Maison des marais

Top 3 :

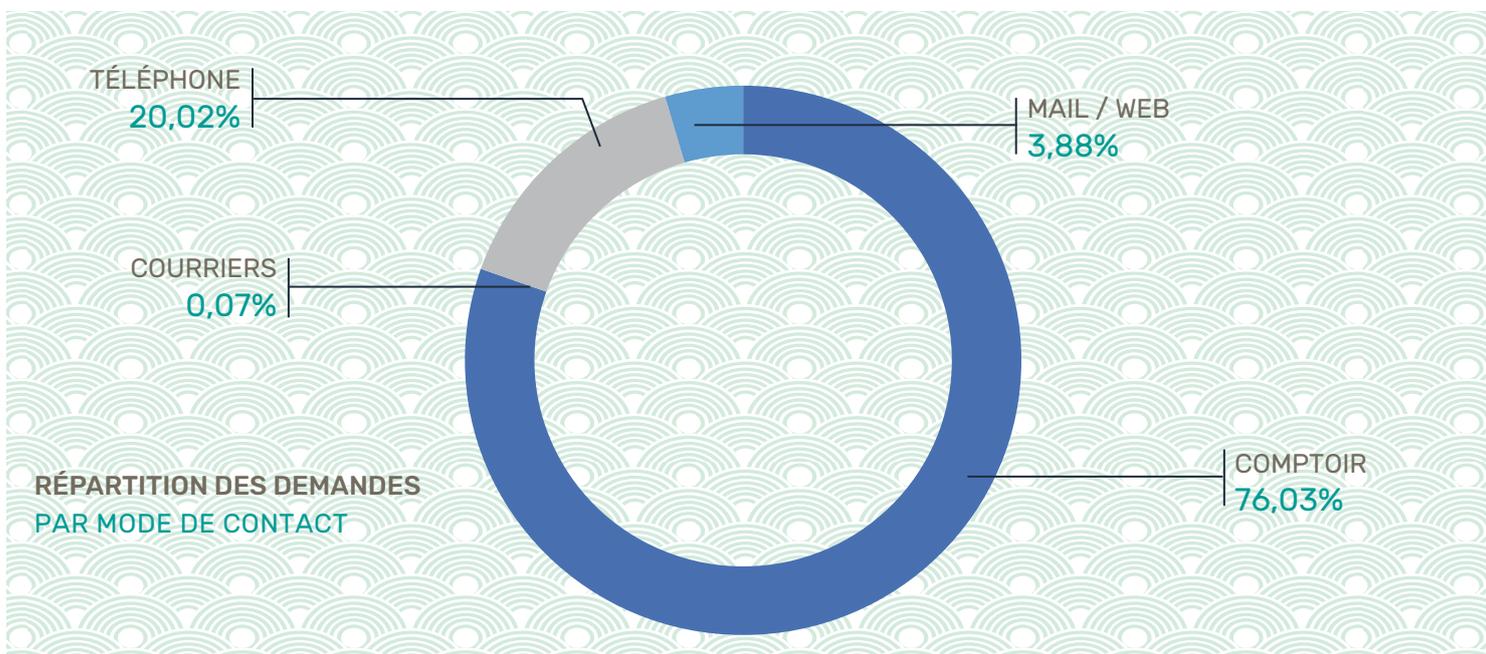
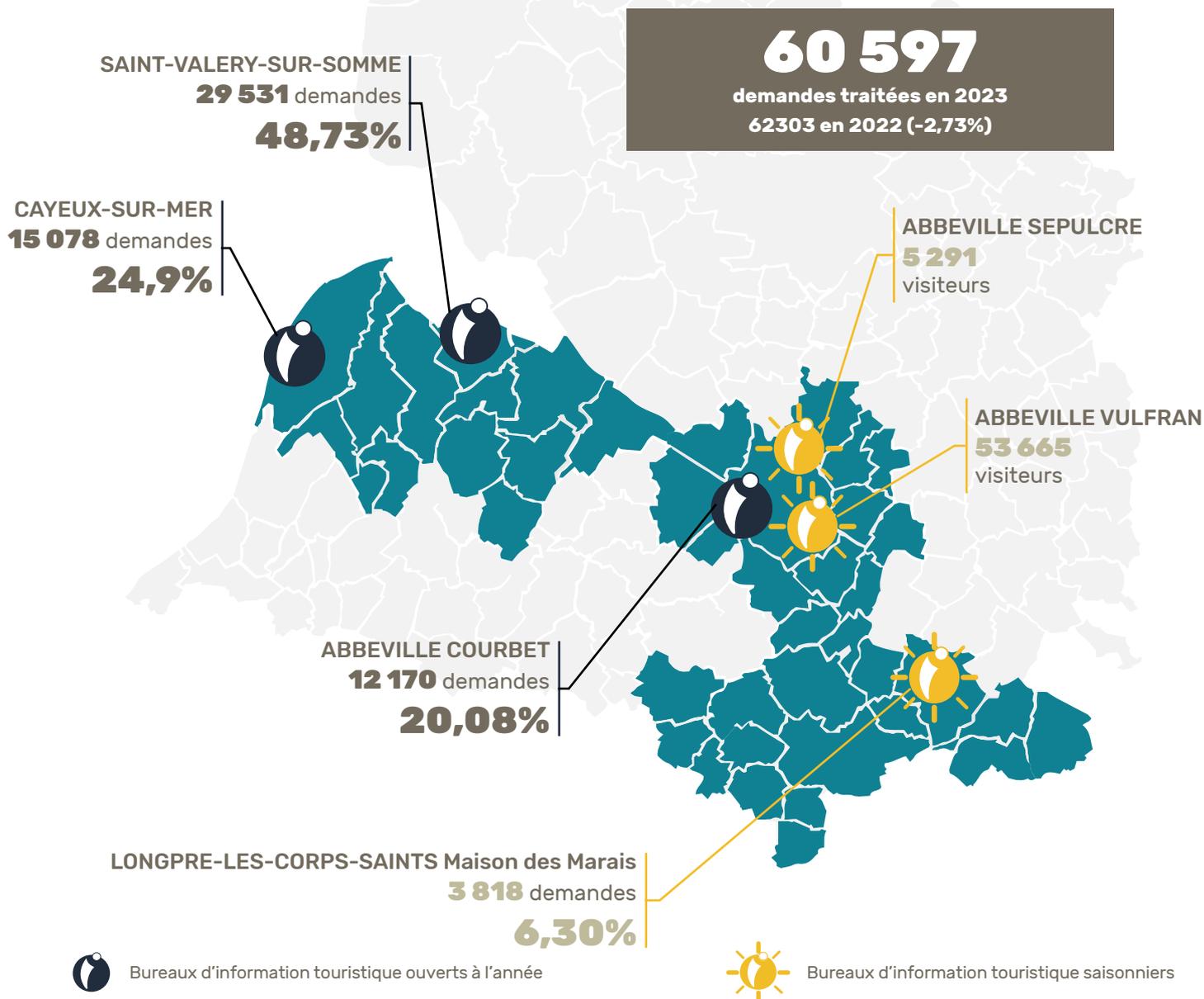
- Boissons non alcoolisées
- Cartes postales
- Produits à base de miel

3 123,25 €
TTC



Les chiffres clés

CARTE DE SITUATION DES BUREAUX D'INFORMATION SUR LA COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION BAIE DE SOMME AVEC LEURS STATISTIQUES.



Qui sont nos clients ?

Statistiques de l'OT Baie de Somme

PAR REGION

- 1 - Hauts de France : 13 379 - **34,16%**
- 2 - Ile de France: 8 467 - **21,62%**
- 3 - Grand Est : 3 879 - **9,9%**
- 4 - Normandie : 2 612- **6,67%**
- 5 - Auvergne Rhône Alpes : 2 104 - **5,37%**

PAR CIBLE

- 1 - Couples **48,2%**
- 2 - Familles **28,3%**
- 3 - Entre amis **9,3%**
- 4 - Clientèle affaire **1,5%**



PAR PAYS

- 1 - Belgique **12,5%**
- 2 - Royaume-Uni **2,64%**
- 3 - Pays-Bas **1,65%**
- 4 - Allemagne **1,24%**
- 5 - Luxembourg **0,13%**

84 % Français
16 % Etrangers

TOP 5 DES DEMANDES

- 1 - Activités **31,3%**
- 2 - Visiter la ville **20,7%**
- 3 - Infos pratiques **13,25%**
- 4 - Fêtes & manifestations **9,7%**
- 5 - Boutiques **6,11%**

Poids et retombées économiques en Baie de Somme

LES PARTENAIRES



DES RETOMBÉES POUR LE TERRITOIRE

+ de 6 000 000
de **nuitées** par an

8000 emplois dans le département de la Somme, dont une majeure partie dans la Destination

51 € de dépense par personne & par jour

319 M€ de retombées économiques globales directes et indirectes



 +33 (0)3 22 24 27 92



 Tourisme
 Baie de Somme



 messenger



 @tourisme_baiedesomme
 Taguez vos photos
 #tourismebaiedesomme

● www.tourisme-baiedesomme.fr ●
 tourisme@ca-baiedesomme.fr

