

# Rapport d'activités



## OFFICE DE TOURISME DE LA BAIE DE SOMME 2023

# SOMMAIRE

<b>OT Baie de Somme - Qui sommes-nous ?</b>	<b>p.03</b>
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
<b>Nos missions</b>	<b>p.06</b>
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
<b>Les chiffres clés</b>	<b>p.14</b>
<b>Qui sont nos clients ?</b>	<b>p.15</b>

# 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<sup>er</sup> Vice Présidente**  
**Clémence Froissart**  
**Déléguée communautaire**

**2<sup>ème</sup> 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**

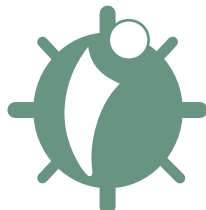
Cindy Gouin, **référente** ( dont foires et salons )

**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*



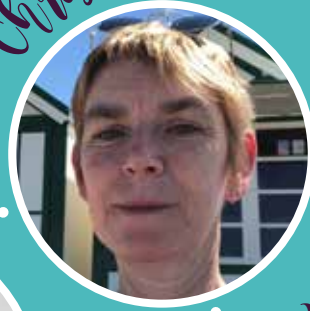
*Mélanie*



*Gilles*



*Christine*



*Virginie*



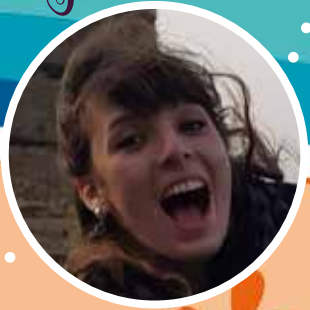
*Denise*



*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.**



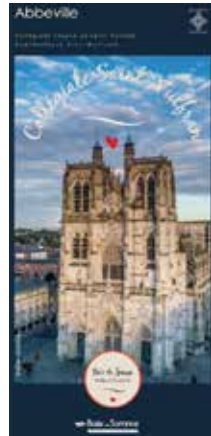
**11 000 ex.**



**11 000 ex.**



**12 000 ex.**



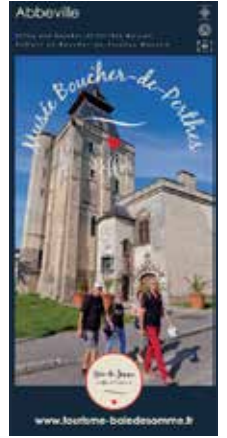
**11 000 ex.**



**11 000 ex.**



**11 000 ex.**



**0 ex.**



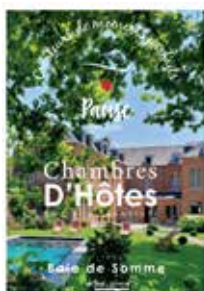
**13 000 ex.**

**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.**

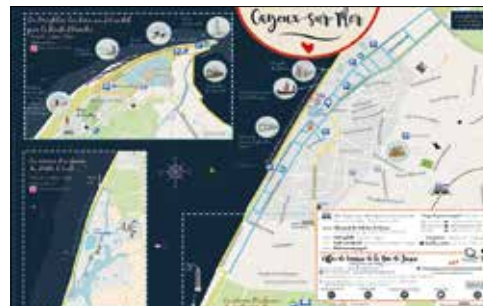


**10 000 ex.**



**12 000 ex.**

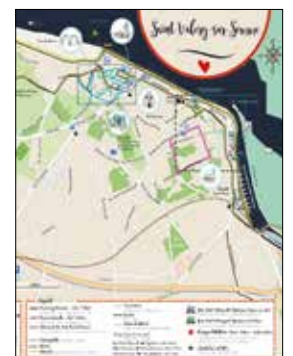
## Rééditions plans de ville **100 000 ex.**



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



**Abbeville  
20 000 ex.**



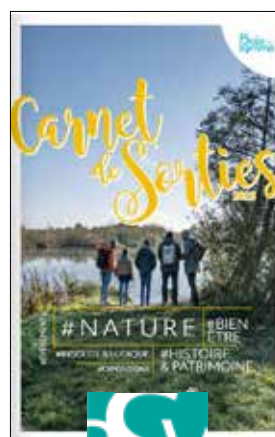
**Saint-Valéry-sur-Somme  
50 000 ex.**



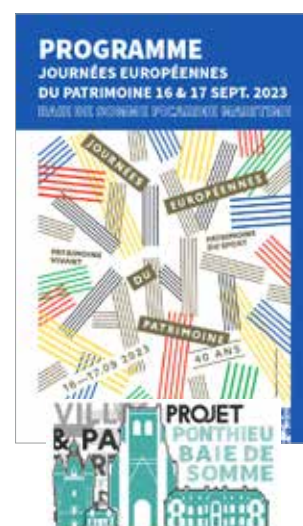
## Nos éditions collaboratives



**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 :

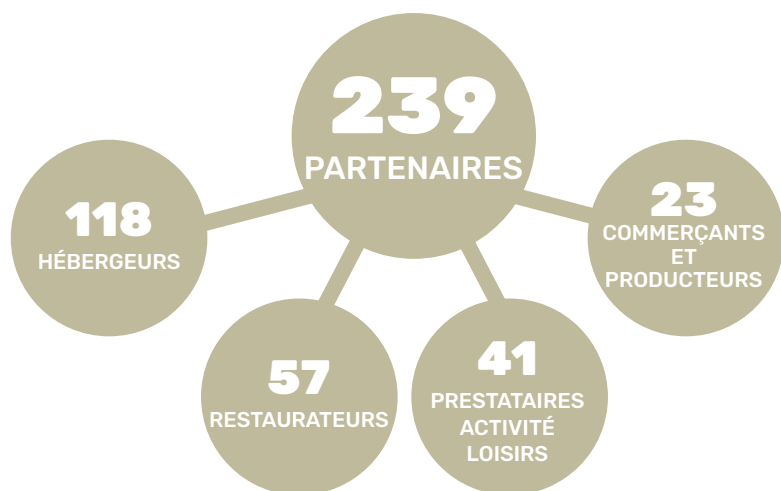
- ➔ France 3 : fréquentation touristique



# 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<sup>er</sup> 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**

référente 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 :**

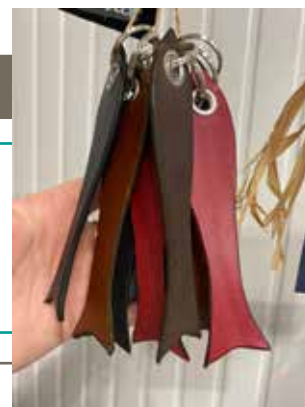
- Cartes postales
- Librairie
- Magnet

### 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 :**

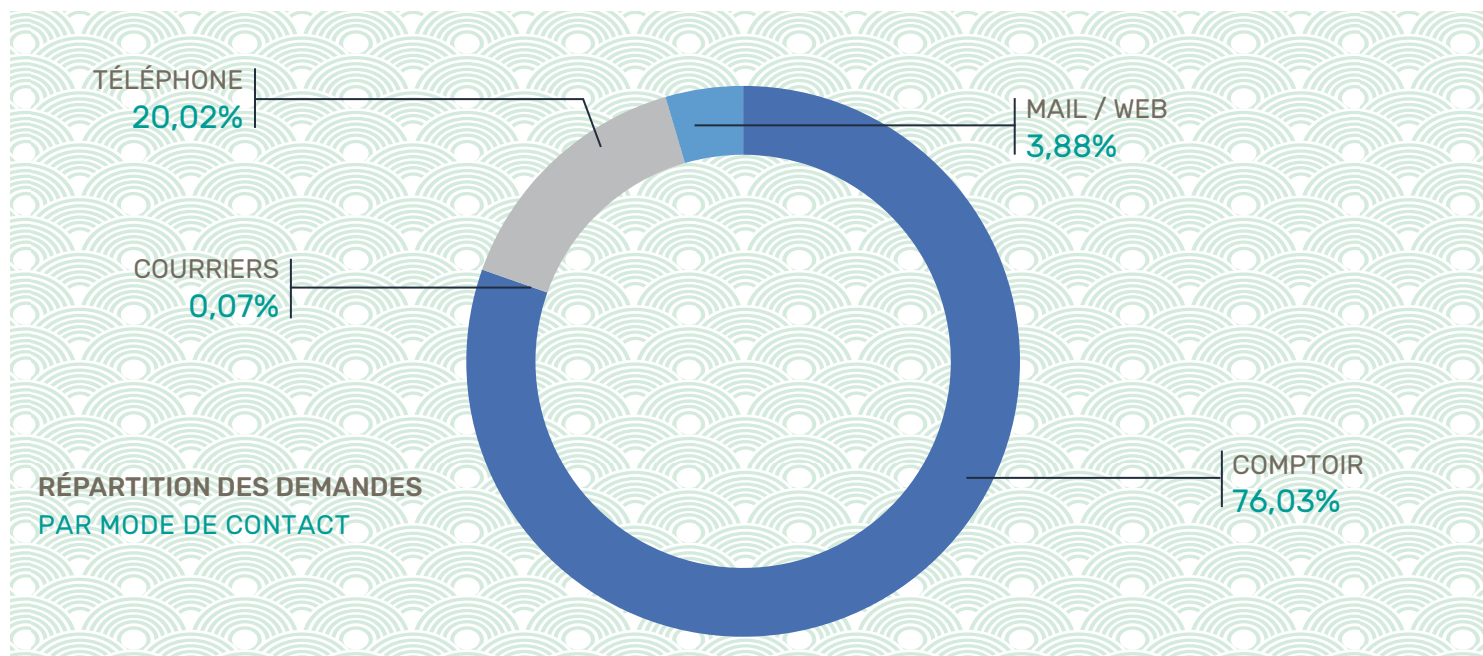
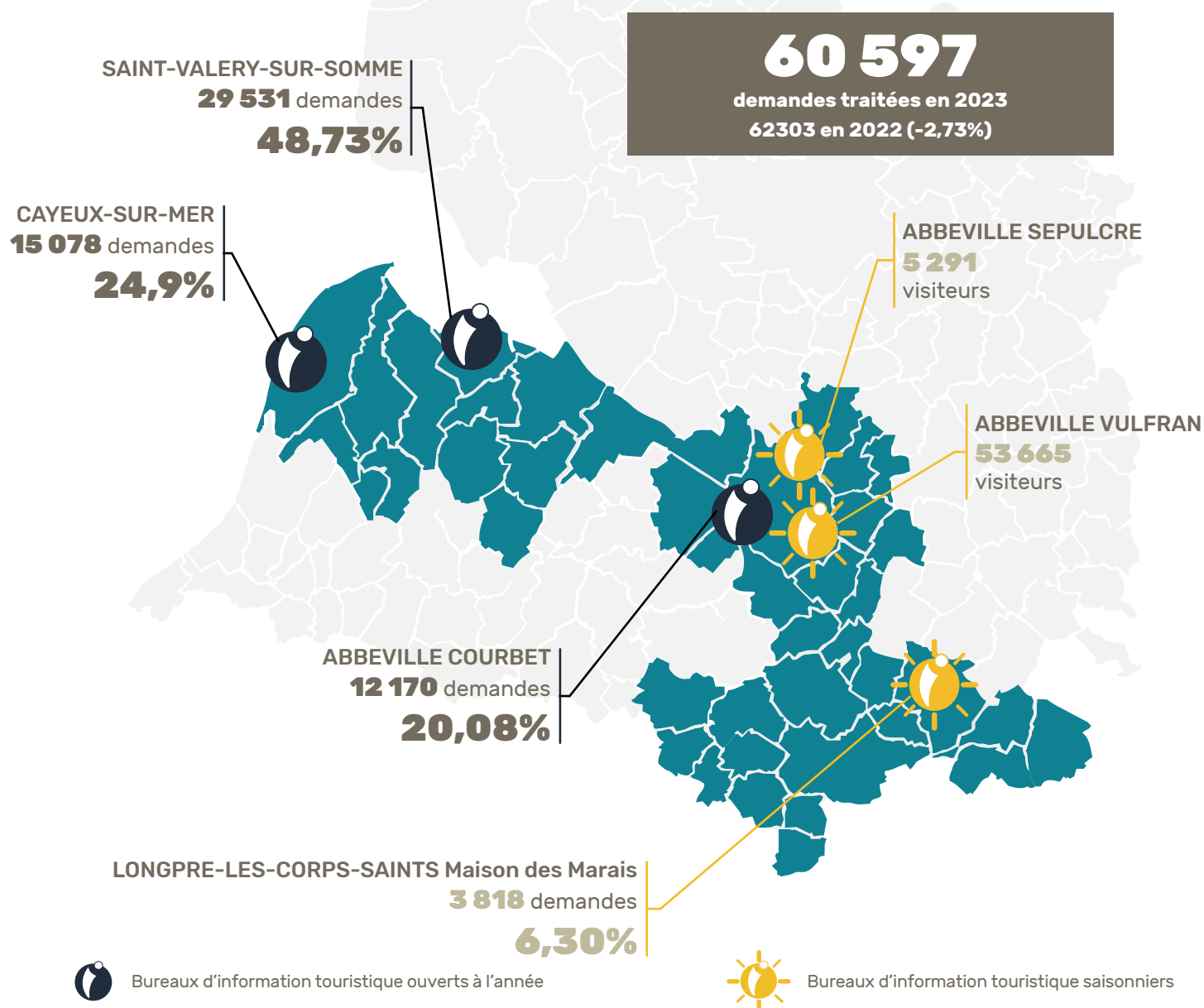
- Boissons non alcoolisées
- Cartes postales
- Produits à base de miel

**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](http://www.tourisme-baiedesomme.fr) ●  
 tourisme@ca-baiedesomme.fr

