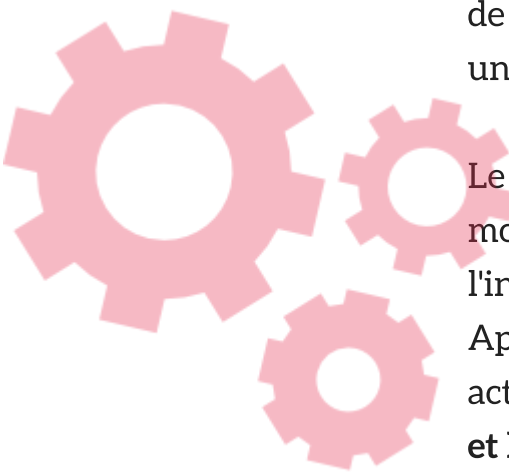




# L'OT COOPERATIVE

L'office de tourisme des trois vallées est devenu la **coopérative des acteurs du tourisme valléens (COTOVA)** depuis la fin 2019. Cette coopérative, sous forme de **SCIC** (société coopérative d'intérêt collectif) est née d'une situation compliquée : avec la loi NOTRe, le regroupement des offices de tourisme sur un nouveau territoire a été suivi de la création d'un office de tourisme en régie, piloté uniquement par des élus sans les sociopros.



Le budget a été réduit à sa plus simple expression dans un moment de crise budgétaire forte de l'interco rurale. Actant l'inefficacité de cette nouvelle structure, il a fallu réagir. Après un an de formation-action et la rencontre avec des acteurs du collaboratif, **les salariés de l'office, les sociopros et les élus ont décidé de monter une coopérative, ne dépendant plus du tout de financement public** (hors subventions exceptionnelles sur des programmes de type européens).

Les objectifs de la coopérative : **service aux membres, dans le numérique, la promotion, centrale d'achat, actions de fidélisation etc. Les bénéfices sont réinvestis dans la coopérative.** Depuis 2020 les clients peuvent faire partie de la coopérative ainsi que les habitants : et ça marche !

Il y a aujourd'hui 5 salariés.

# Histoire

C'est finalement l'histoire de nombreux territoires ruraux. Sur le périmètre d'un pays d'accueil installé dans le piémont pyrénéen, existaient trois offices de tourisme, un sur chaque vallée. Les trois offices de tourisme étaient de petite taille (entre deux et trois salariés par structure), sous forme associative. Les salariés étaient très bien formés à l'animation numérique de territoire, la production de contenu, l'accueil par excellence; **mais des salariés qui vu la taille des structures, n'avaient pas les moyens de mettre en œuvre leurs compétences.**

Les trois offices de tourisme avaient une vraie vie associative, mobilisant les prestataires, le tout coordonné par un pays d'accueil touristique avec un animateur à mi-temps. **Puis en quelques années tout s'est enchaîné : en 2015, le pays d'accueil a été dissous faute de financement, et la loi NOTRe a vu le regroupement des trois vallées dans la même interco. Les trois communautés de communes précédemment existantes étaient fort endettées, et le nouveau DGS de l'interco ne supportait pas le contre-pouvoir du monde associatif.** Aussi, trois mois après la mise en place de la nouvelle intercommunalité, celle-ci décidait de réintégrer la compétence tourisme au sein de la collectivité. Fini l'office de tourisme associatif. La collectivité décidait de mettre en place un service tourisme en **régie directe** et en intégrant les salariés à la fonction publique territoriale. Seuls deux salariés acceptaient le changement de statut au grand bonheur du DGS qui voyaient là un moyen de faire des économies : **faire tourner un service tourisme communautaire avec seulement deux agents.**

## 1

### En se tournant vers l'ESS

Les plus marrons dans l'histoire, et les plus remontés étaient les prestataires touristiques. **Orphelins de leurs associations, se sentant floués par les élus de l'interco, ils décidaient de se regrouper, accompagnés en cela par les 4 salariés qui n'avaient pas suivi l'intégration;** c'est la rencontre avec la direction régionale de l'économie sociale et solidaire qui a permis de les orienter : ils avaient un projet commun? Qu'à cela ne tienne. Une formation développement pouvait être mise en place. Cette méthode, née en Midi-Pyrénées autour de l'ADEFPAT aide les porteurs de projets, à définir et à mettre en œuvre leur projet, à acquérir non seulement des compétences mais aussi leur autonomie.

**Un an plus tard, le projet était mature autour d'un constat simple : ce que trouvaient les socio-professionnels dans leur office de tourisme, c'était avant tout un réseau et un ensemble de services.** La quatrième mission (la coordination des prestataires) était totalement essentielle. Le personnel était formé à cela. Du coup, pour retrouver ces services, pourquoi ne pas s'organiser collectivement. Le projet de la coopérative était né : s'organiser pour fournir des services aux adhérents de la structure, avec comme finalité le développement du tourisme

## 2

### Habitants et économie collaborative

Durant la phase de formation-développement, les fondateurs se sont **intéressés aux habitants**; un certain nombre d'entre eux sont **déjà opérateurs touristiques, en participant aux plateformes collaboratives** (airbnb, couchsurfing, blablacar, vizeat, greeters, cariboo, etc.). Pourquoi ne pas les intégrer dans le dispositif? **Du coup, le nombre de prestataires touristiques intéressés à la coopérative a largement augmenté.**

## 3

### Une S C I C touristique

Le statut choisi par les porteurs de projet a été la **société coopérative d'intérêt collectif**. Quels étaient pour eux les avantages de ce statut ? en terme de gouvernance, la possibilité de **créer plusieurs collègues**. Un pour les salariés, un pour les prestataires, un pour les usagers, un pour les partenaires. Au sein de chaque collègue, un membre a une voix  
le fait de s'inscrire dans le champ de l'économie sociale et solidaire

# L'OT COOPERATIVE

## *Fiche d'identité*



### Structure

L'office de tourisme coopérative est une SCIC (société coopérative d'intérêt collectif). Elle a plusieurs collègues : salariés, prestataires du tourisme, usagers, et partenaires.- 4 salariés - 250 000 euros de budget



### Stratégie

#### Les missions

La coopérative ne dispose plus de local d'accueil. C'est chaque membre de l'office de tourisme qui participe à l'accueil des visiteurs. Cela a dégagé pas mal de temps de travail

Pour ce qui est de l'information et de la promotion, la coopérative **travaille surtout sur les services aux membres : gestion de la réputation, excellent référencement sur les sites référents** (google, tripadvisor, etc.) et sur de la production de contenu à forte valeur ajoutée (le blog des trois vallées, les réseaux sociaux, etc.).

**Plus de salons, de publicité, et très peu d'éditions** (uniquement une carte du territoire).

**coordination des prestataires** : c'est cette mission qui est excessivement développée avec un bouquet de services à destination des sociopros : accompagnement, formation, conciergerie, gestion locative, gestion de la réputation, production de contenus, etc. La coopérative s'est doté d'un statut d'organisme de formation.

## De nouvelles activités auprès des habitants

Rapidement l'office de tourisme coopérative s'est aperçu qu'il **générât de la demande auprès d'autres habitants du territoire que les prestataires touristiques** : artisans ou commerçants par exemple, ont été preneurs de services autour de leur gestion numérique.



### Budget

250 000 €

La coopérative a toujours un budget modeste, autour de 250 000 euros, permettant de financer les quatre salariés et les actions qui vont avec.

**50%** du budget provient de la contribution des **prestataires**.

Les **usagers** abondent à **5%**.

Le reste est trouvé dans les programmes de développement local (échanges européens, programme leader, formation).



### Ressources humaines

**Les quatre salariés sont polyvalents. Ils se sont tous formés comme animateur Numérique de territoire et Reporters de Territoire.** Ils ont également suivi une formation de formateur occasionnel.

Il n'y a pas d'organigramme hiérarchique dans la coopérative.

## Les clients de la structure



**N°1** / les prestataires touristiques qui voient là leur coopérative

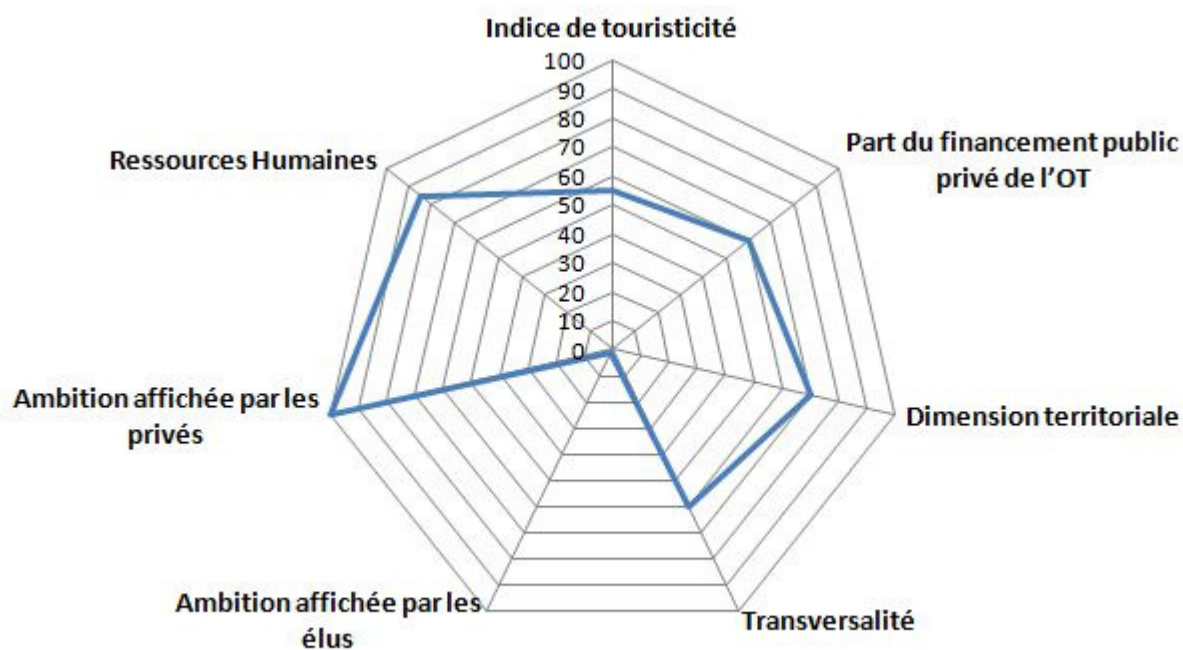


**N°2** / Les usagers, habitants et visiteurs qui sont souvent solidaires de la démarche en "circuit court"



**N°3** / Les élus ont finalement toujours peu de relations avec l'office de tourisme-coopérative, et ils ne sont pas intégrés à la gouvernance.

### Matrice OT Coopérative



# L'OT COOPERATIVE

## Témoignages

### **John, prestataire touristique fondateur de la SCIC**

“Lorsque je suis arrivé sur le territoire, en tant que porteur de projet, j’ai reçu une aide précieuse du pays d’accueil touristique. En effet, pour un britannique, s’installer dans les Pyrénées n’est pas une chose facile. Aussi, lorsque la nouvelle communauté de communes a décidé d’arrêter les associations, j’ai participé avec mes collègues hébergeurs et les salariés à créer la coopérative. Aujourd’hui, nous disposons d’un outil solidaire et collectif qui nous permet de bénéficier de services et d’un réseau”

### **Eliette, salariée de la coopérative**

“Lorsque après mon master de tourisme, j’ai été recrutée comme responsable d’un office de tourisme de vallée, je n’aurais jamais imaginé finir comme coopératrice! mais lorsque la communauté de communes a voulu nous intégrer sous le statut de fonctionnaires publics territoriaux, avec trois collègues, nous avons refusé, et sommes partis en formation afin de créer la coopérative. Après cinq ans, je ne regrette absolument pas. Même s’il faut se battre chaque jour pour boucler le budget.”

### **Manon, usagère coopératrice**

“Je suis venu sur le territoire pour participer à un stage de danse swing organisé dans un gîte de groupe. C’est là que j’ai découvert que les acteurs locaux étaient organisés en coopérative. Cela correspond à mes valeurs, aussi j’ai adhéré au collège des usagers. Depuis je reçois les informations régulières des Trois Vallées, et au moins une fois par an, j’organise un séjour ici. Je me sens actrice du territoire, et plus uniquement consommatrice.”



Commission prospective et développement  
Offices de tourisme de France  
2017