L'OHA

Copain-Hague, territoire d'arrière-pays à l'écart des grands flux touristiques, possède de beaux atouts et une belle qualité de vie. **C'est ainsi que le territoire voit se développer une véritable économie excursionniste et touristique, qui vient essentiellement d'une clientèle locale** à la recherche de bons plans à proximité ou d'informations pour leur famille et leurs amis (fêtes et manifestations, restaurants, loisirs et culture...).

Les nombreuses demandes d'information et de conseils des habitants ont justifié depuis des années le maintien d'un Office de Tourisme. Pour le recensement des bons plans et la création de contenus sur mesure, l'Office s'appuie beaucoup sur les avis des habitants eux-mêmes, sur celui des prestataires, des guides, des greeters… pour parler aux habitants, et de facto, aux visiteurs "touristes" (le mot « touriste » est proscrit du vocabulaire pour que tout le monde se sente ici chez lui).

L'Office de Tourisme de Copain-Hague est ainsi devenu au fil des années un « Office des habitants », géré directement par les habitants par le biais d'une association des habitants qui œuvrent pour embellir et faire vivre leurs lieux de vie.

Offices de Tourisme de France
FÉDÉRATION NATIONALE

Histoire

Créé en 2010, l'Office de Tourisme de Copain-Hague couvrait un territoire de 17 communes. Il **est passé en 2016 à près de 100 communes après que la loi NOTRe fût promulguée**. Ce vaste territoire a poussé les élus à faciliter les regroupements d'Offices de Tourisme afin de créer un Office de Tourisme communautaire cohérent avec l'exercice des touristes. Si les touristes sont présents sur le territoire et occupent régulièrement les 2000 lits touristiques, ils sont aussi et surtout accueillis par les habitants et les plus de 5000 lits non touristiques recensé dans le territoire.

Un des marqueurs principal du territoire est sa population, en effet plus de **200 000 habitants y vivent et composent la principale clientèle en termes d'informations de tourisme et de loisirs.** Impossible pour les élus qui gouvernent de faire l'impasse sur ceux qui sont au moins autant leurs électeurs que des nouveaux consommateurs, souvent accompagnés par des parents ou amis qui apprécient les paysages et les activités générées sur ce territoire.

L'économie présentielle est ainsi devenue un incontournable de l'activité touristique du territoire.

A la suite des élections municipales de 2014, les élus en charge de l'économie et du tourisme ont recruté une **nouvelle directrice pour redynamiser l'Office de Tourisme**. Forte d'une expérience importante dans le monde consulaire, cette dernière a décidé dès sa prise de fonction de lancer une consultation sur le rôle et l'évolution des missions de l'Office de Tourisme. La consultation a ciblé les touristes, les agents d'accueil des Offices de Tourisme, les socioprofessionnels, les élus et les habitants du territoire.

Cette **enquête a permis de faire remonter des informations primordiales dans la construction de l'identité du futur OHA.**

Offices de Tourisme de France
FÉDÉRATION NATIONALE

Retour des conseillères en séjour :
«Dans l'OT, plus de 2/3 de la fréquentation est locale. Je me rends compte que peu de gens imaginent ou savent les services que nous pourrions leur rendre. Même nos élus dirigeants l'ignorent parfois.».

«Notre utilité n'est pas comprise ou perçue localement. Avec la crise, nos budgets sont menacés car on a oublié de prouver notre utilité localement.».

«On a trop longtemps confondu touriste avec celui qui dort. Ici à Bayonne, les autochtones sont des consommateurs réguliers des restos, musées, spectacles.».

Retour du responsable accueil :
«Avec la diminution des budgets, nous n'avons plus les moyens de faire des actions de communication vers l'extérieur ou d'imprimer des brochures de manière illimitée. Si ce n'est pas 10 personnes de l'OT mais 10000 habitants bien informés qui font le job c'est aussi efficace et beaucoup moins cher. Les satisfaire eux dans leurs loisirs au quotidien, c'est en faire des ambassadeurs naturels et convaincus».

Suite à ces retours et à une analyse plus poussée des clients de l'OT, la nouvelle Directrice a proposé le lancement d'un **projet « d'Office des habitants »**, avec en tête de proue un projet numérique d'Internet des habitants et des loisirs, inspiré par l'Internet de séjour et adapté à une cible locale.

En effet les habitants ou résidents réguliers, situés à proximité, représentent une cible de choix :

- demandeuse (surtout en période de crise)
- avec un gros potentiel de récurrence (même hors saison)
- ambassadrice naturelle si valorisée et informée
- avec des besoins quasi identiques que le touriste en séjour

L'Office des Habitants travaille notamment sur sa communication directe vers les habitants: l'information est adaptée et rendue plus fun et lisible pour tous, le ton est direct et s'adresse aux habitants comme à des amis

L'OHA

Fiche d'identité

En 2016/2017, il a donc été décidé de créer un OHA (Office des HAbitants) constitué d'un siège administratif et de 10 Bureaux Secondaires, bien répartis sur le territoire.

Structure

L'OHA est sous forme associative et reprend les grands principes des comités de quartier et des Comités d'Intérêts Locaux. C'est devenu un lieu important de dialogue avec les élus. Prévoir dans les statuts de prévoir la possibilité d'adhérer à l'office de tourisme collaboratif aux habitants désireux de s'investir dans ce projet.

Stratégie

L'OHA **reprend prolonge l'action des anciens Offices de Tourisme sur plusieurs points** (lieux d'accueil, conseils engagés, promotion des manifestations…). Ces missions traditionnelles pour les OT ont été ici repensées par ou pour les habitants.

Dans l'organisation concrète de l'OHA, on retrouve plusieurs actions représentatives :

Offices de Tourisme de France
FÉDÉRATION NATIONALE

Réseau des ambassadeurs : il a été décidé dès la création de l'OHA la création et la valorisation d'un réseau d'ambassadeurs, notamment par la **création d'une carte com**portant pour eux de nombreux avantages. Ces ambassadeurs s'engagent à faire connaître ce territoire par leurs actions ou simplement en témoignant leur attachement.

La carte ambassadeur de Copain-Hague permet ainsi de bénéficier d'avantages auprès des sites de visites et des activités de loisirs du territoire. Ils peuvent aussi être sollicités par l'OHA :

pour **participer à des tests** avant que l'OHA lance une nouveauté (mise en ligne du site Internet, projets participatifs à financer...)

pour **être des acteurs sur les réseaux sociaux,** notamment sur la page Facebook de l'OHA

pour **participer à des accueils personnalisés** auprès des touristes qui souhaitent rencontrer les habitants : être guidé pendant leur séjour ou simplement obtenir des conseils (comme les "Greeters" dans les grandes villes)

Place Making : les **habitants deviennent eux-mêmes ambassadeurs** de leur territoire, ils parlent de leur ville à leur famille/amis, la recommandent, les conseillent quand ils viennent en vacances. L'objectif est de f**aire aimer la ville aux habitants** pour qu'ils véhiculent une bonne image, consomme sur place notamment lorsqu'ils restent chez eux pendant leurs vacances (staycation), et qu'ils fassent venir famille/amis.

Local Funding : l'OHA dispose d'un **service économie collaborative** qui travaille au quotidien sur la valorisation des projets des habitants. Ainsi, il possède sur sa **plateforme web** d'une page dédiée aux financements participatifs de projets locaux. Suivant l'exemple de la ville de Miami et de son site http://miamifoundation.org/ (créé par Katherine Loflin). Grâce à ce système, les habitants financent les projets du territoire, proposent des projets et votent pour celui qui leur plaît afin d'améliorer leur cadre de vie.

Tiers lieux : Le concept de tiers lieux regroupe un ensemble de lieux qui ne sont ni considérés comme des lieux de travail, ni comme des lieux personnels. Il regroupent traditionnellement plusieurs types d'usages, **espaces de coworking, espaces publics numériques, "fablabs" et autres "living labs"...** et cherchent à favoriser le partage des innovations et des connaissances.

Grâce au travail réalisé depuis 2015 dans le réseau des Offices de Tourisme par des précurseurs comme l'OT du Val de Garonne, l'OHA a pu se lancer rapidement sur le **projet de transformer anciens bureaux d'informations touristiques en tiers lieux.** Cela a permis de créer du **lien** entre les **locaux et les visiteurs,** en imaginant une structure qui devienne un lieu de rencontre dans lequel touristes et locaux se croisent. Parmi les services présents dans ces tiers-lieux, on retrouve des bureaux d'information touristique, mais aussi des conciergeries de ville, des espaces de coworking, des cafés-boutiques...

Budget

L'Office des Habitants dispose d'un budget de **400 000 €** par an. Les recettes sont constituées, pour une moitié, par la compensation pour l'usage des services publics utilisés (et payés par l'impôt du contribuable local), et pour l'autre moitié, à parts égales, par la participation annuelle des habitants à la carte ambassadeur et par les partenariats publicitaires des commerces du périmètre.

Ressources humaines

L'OHA dispose d'une équipe technique de 3,20 ETP détachés par la communauté d'agglomération. La plupart de ces salariés viennent des effectifs des anciens Offices de Tourisme.

· 1 Directeur délégué: 1 jour par semaine (= 0,20 ETP)
· 1 Coordonnateur : 2,5 jours par semaine (= 0 ,50 ETP)
· 3 Conseiller(e)s des Habitants : 18 heures par semaine (0,5 x 3 = 1,5 ETP)
· 1 Technicien numérique en mobilité à temps plein (= 1,00 ETP)

Le directeur délégué

Sous la responsabilité du directeur du service économie et tourisme de l'agglo, il a en charge la vie statutaire de l'Office des Habitants (5 réunions par an du Comité de Direction constitué de 5 élus de l'intercommunalité et de 10 habitants bénévoles tirés au sort parmi les candidats titulaires de la carte ambassadeur et en place pour un mandat de 3 ans).

Il gère le budget et les ressources humaines, élabore le projet d'activité de l'Office des Habitants, valide le planning des agents et l'action des 9 Bureaux d'Information/Tiers-Lieux, évalue les résultats.

Le coordonnateur

Sous la responsabilité du directeur délégué, il a en charge la coordination des Bureaux d'Information : gestion des équipes, organisation matérielle, approvisionnement des stocks (brochures, produits boutique), recherche de partenaires et élaboration des contrats, suivi du budget alloué.

Nouveaux métiers

Le technicien numérique en mobilité

Intallé au siège avec le directeur délégué et le coordonnateur, il élabore le projet numérique de l'Office des Habitants, gère la matériel, forme le personnel, développe les outils numériques car la communication avec les habitants passe intégralement par ceux-ci.

Les conseiller(e)s des habitants

Ils/elles reçoivent les habitants du lundi au samedi de 18 h à 20 h, entretiennent les locaux, assurent le suivi des stocks, distribuent les cartes ambassadeurs (en s'assurant de la domiciliation du bénéficiaire), recherchent les bénévoles susceptibles d'assurer un rôle de greeters pour les visiteurs, conseillent les habitants sur toutes les opportunités liées au territoire (activités, patrimoine, sorties ou animations événementielles), aident à l'accueil des parents ou amis (réservation d'hébergement, de restaurant ou d'activités) et assurent l'information complète pour les formalités à accomplir en matière de parentalité ou de citoyenneté.

Un(e) conseiller(e) en séjour effectue les remplacements des agents en congés.

Fonctionnement/ouverture des BIT/Tiers-Lieux

Les Bureaux sont ouverts 6 jours par semaine, du lundi au samedi, de 18 à 20 h.

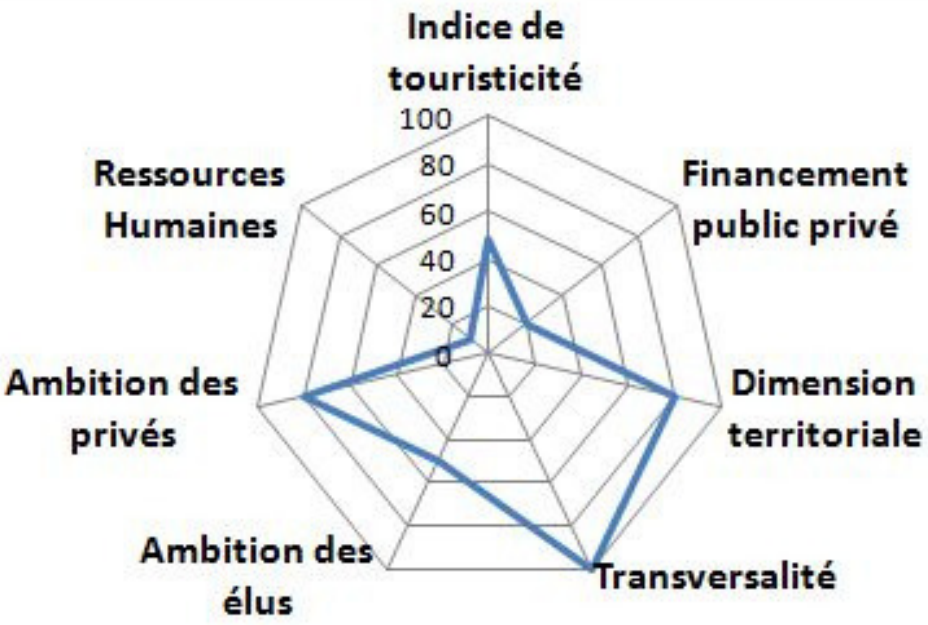
Ils reçoivent en moyenne 40 personnes par jour en moyenne (ce qui représente un total de plus de 110 000 habitants reçus annuellement).

Cette moyenne cache une fréquentation plus forte le mardi (on prépare le mercredi des enfants), le vendredi (on prépare les sorties du week-end) et le samedi (on profite du jour de repos pour préparer ses sorties à venir ou l'accueil des amis).

Les autres jours (lundi, mercredi et jeudi) permettent d'effectuer les tâches administratives (comptabilité, bilan qualité..) et d'organisation nécessaires (commandes, affichages, réapprovisionnement des présentoirs).

Car les commerçants partenaires tiennent toujours à la diffusion de leurs offres promotionnelles sous forme de dépliants ou flyers même si les habitants sont nombreux à prendre les informations directement sur leur mobile (ou tablette).

Matrice OHA


Indice de touristicité
100
80
60
40
20
0
Financement public privé
Dimension territoriale
Transversalité
Ambition des élus
Ambition des privés
Ressources Humaines

L'OHA

Témoignages

Jean Luc

« Comme d'habitude, je m'y suis pris au dernier moment pour préparer l'arrivée de mes cousins. Et, franchement, l'Office des Habitants est génial : j'ai pu acheter les produits locaux pour faire l'apéro, j'ai réservé un restaurant en terrasse, j'ai acheté 8 billets pour faire la balade en trot vélo à assistance électrique autour des étangs littoraux et j'ai réservé pour le spectacle du cirque Bouglione dont je ne savais même pas qu'il était de passage dans le village voisin. Et je ne vous parle même pas du sourire de la conseillère! »

Marie

« Super, la balade contée de mon village avec le guide costumé et le musicien troubadour qui l'accompagnait. Je ne connaissais même pas la moitié des rues et pas grand-chose de l'histoire de mon village. J'avais réservé les places la veille au soir à l'Office des Habitants où j'adhère depuis l'an dernier … pour 1 € par an ! »

Sylvain

« Je n'avais même pas imaginé ça : le conseiller de l'Office des Habitants m'a trouvé une couturière pour ajuster mon costume, une voiture à louer pas cher pour aller au mariage de mon cousin (la mienne est en panne), une idée de cadeau chez un commerçant du village pour les grands parents qui nous reçoivent (avec une réduction en prime!)…et il a fait envoyer un bouquet à la future mariée depuis le fleuriste du village. »

Offices de Tourisme de France
FÉDÉRATION NATIONALE

Manuel

« J'en avais marre de ces touristes sans gêne qui stationnent leur voiture devant mon garage pour aller se renseigner à l'Office de Tourisme des Visiteurs juste en face. J'ai fait une descente à l'Office des Habitants, prêt à les engueuler vertement. Mais, la petite musique d'ambiance jazzy, le vigneron du coin qui faisait déguster ses vins et le conseiller qui a résolu mon problème avec la mairie en demandant de mieux jalonner les places de stationnement gratuites à 50 mètres de l'Office des Visiteurs m'ont bien calmé ! »

Sabine

« Nouvellement arrivés sur le territoire, j'appréhendais toutes les formalités à accomplir en passant d'un bureau de la mairie à l'autre comme lors de notre précédent déménagement. Et quelle belle surprise que cet Office des Habitants où j'ai pu, un samedi, sans perdre un jour de congé, m'occuper de toutes les démarches pour inscrire le petit dernier à la crèche, l'aînée à l'école primaire, refaire mon passeport périmé, faire établir un justificatif d'état civil certifié pour ma demande de prêt bancaire. Et prendre ma carte ambassadeur pour participer à la soirée des nouveaux arrivants. »

Commission prospective et développement
Offices de tourisme de France
2017