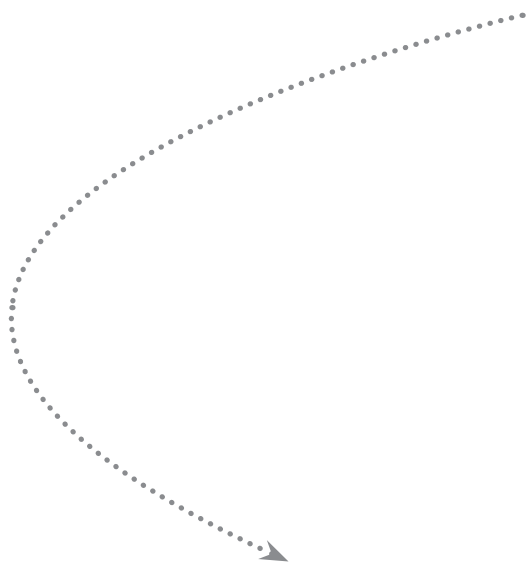


Journée technique Intégrer les habitants dans son SADI

4 décembre 2014 à Périgueux



Synthèse de l'atelier



Consignes de l'atelier

Les destinations touristiques regorgent d'individus - *les habitants* - ayant un large impact sur leur dynamisme et développement. Pourtant, ces personnes ne sont ni issues du secteur touristique, ni identifiées par les offices de tourisme.

En fonction de la contribution touristique de chacun d'entre eux, en fonction du/des profil(s) qu'ils peuvent revêtir - *accueillant, consommateur, influenceur ou offreur* - quelle(s) collaboration(s) peut-on imaginer avec les offices de tourisme ? et dans quels buts ?



Définitions des profils d'habitant contribuant au dynamisme touristique



L'habitant "accueillant"

Il est un élément indissociable du territoire. Qu'il ait une attitude positive ou négative envers les visiteurs, il participe à l'ambiance d'une destination. *Exemple : le boulanger d'une station balnéaire est un accueillant. Il n'est pas un prestataire touristique mais il est en contact régulier avec les touristes.*



L'habitant "consommateur"

Cet habitant est un client "touriste", il est un usager potentiel des services de l'office de tourisme et de l'offre touristique globale de son territoire. *Exemple : un grenoblois venant étudier à Bordeaux peut devenir un consommateur dans la mesure où il sera curieux de découvrir la métropole et sa région.*



L'habitant "influenceur"

Cet habitant, en faisant la promotion de son lieu de vie (sur les réseaux sociaux, sur un blog, ou de vive voix quand il est en déplacement) peut influencer sa "communauté" à visiter la destination. *Exemple : un instagrammer Bordelais qui publierait très régulièrement peut devenir un influenceur.*



L'habitant "offreur"

Cet habitant propose une offre touristique (marchande ou non marchande) susceptible d'être consommée par un touriste. Celui-ci participe ainsi à l'essor de l'économie collaborative et/ou participative. *Exemple : un individu louant une chambre sur la plateforme Couchsurfing contribue à étoffer l'offre touristique.*

L'habitant "accueillant"



QUI SONT-ILS ?



OBJECTIFS D'UNE COLLABORATION



COMMENT TRAVAILLER AVEC EUX ?

**JEAN
Boucher**

Sa devise "*Dans le touriste
tout est bon!*"

- * Valoriser un savoir-faire
- * Multiplier les points d'accueil
- * Faire des "accueillants" des "prescripteurs" de la destination

- * Distribuer de la documentation
- * Organiser des "apéritifs accueil"

MARIE

Secrétaire de mairie

Sa devise "*Vous êtes ici chez
vous*"

- * En faire un relais de l'OT
- * S'assurer que les bonnes informations sont transmises par la secrétaire

- * Rencontrer la secrétaire en l'invitant à une animation/repas
- * Proposer un éducteur "vis ma vie"
- * Associer l'OT lorsque la commune accueille ses nouveaux arrivants

EMA

Surfeuse, native de
Lacanau

Elle perçoit les touristes
comme une nuisance

- * Impliquer, intégrer Ema à la dynamique touristique
- * Valoriser les connaissances et la passion d'Ema auprès des visiteurs

- * Intégrer le club dans la programmation d'événements
- * Donner l'occasion au club de communiquer plus massivement sur les dangers de l'océan

L'habitant "consommateur"



QUI SONT-ILS ?

ESTELLE ET FRANCOIS Retraités

Redoutent que leurs petits enfants s'ennuient quand ils passent leurs vacances chez eux.

ELSA Présidente de l'association locale de jumelage de Bergerac

LAURE ET LEA
Originaires de Lille et néo-résidente à Langon
Elles ont hâtent de devenir "Gascons"



OBJECTIFS D'UNE COLLABORATION

- * Augmenter la consommation touristique sur le territoire (produits locaux, activités de loisirs), la vente de visites
- * Augmenter la fréquentation de l'OT

- * Donner envie aux visiteurs de revenir et en faire des influenceurs auprès de leur communauté quand ils rentreront chez eux

- * Informer de l'offre pour combattre l'éventuelle idée reçue : "en dehors de Bordeaux, il n'y a rien chez nous"



COMMENT TRAVAILLER AVEC EUX ?

- * Créer un espace enfant à l'OT (espace jeux, offre dédiée)
- * Promouvoir les activités "jeune public" pendant les vacances
- * Créer une mascotte à laquelle va se rattacher le jeune public

- * Rencontrer les associations de jumelage et les informer des services de l'OT
- * Aider Elsa à l'organisation du programme de visites de la semaine
- * Stimuler les rencontres et échanges entre les deux cultures (bataille culinaire, création d'évènement)

- * Intégrer l'OT aux pots d'accueil des nouveaux arrivants
- * Organiser l'accueil sur un site touristique emblématique
- * Fournir un pack d'accueil aux nouveaux arrivants (doc, offre de produits régionaux et visite)

L'habitant "influenceur"



QUI SONT-ILS ?

MARC
Blogueur

Sa devise "la gastronomie
c'est comme les réseaux
sociaux, il faut partager"

MARGOT
Musicienne dans la
banda de Mimizan

Sa devise "Là où l'on passe,
Mimizan laisse une trace"

PAUL
Expatrié bayonnais à
Paris

Sa devise "Basque je serai
toujours, Paris je quitterai
un jour"



OBJECTIFS D'UNE COLLABORATION

* Faire de ces individus des ambassadeurs, des promoteurs de la destination quand ils sont en déplacement ou lorsqu'ils alimentent leur blog



COMMENT TRAVAILLER AVEC EUX ?

* Mener une politique d'éducteur
* Inviter à des assemblées générales
* identifier leurs besoins éventuels
* Privilégier une approche festive lors des rencontres

L'habitant "offreur"



QUI SONT-ILS ?



OBJECTIFS D'UNE COLLABORATION



COMMENT TRAVAILLER AVEC EUX ?

SIMON

Propriétaire Airbnb

Sa devise "*Je connais mon pays, si ça te dit je te le ferai découvrir*"

- * Intégrer l'hébergement qu'il propose à l'offre globale du territoire
- * Connaître la clientèle accueillie

- * Faire un état des lieux de l'offre collaborative sur son territoire
- * Proposer un kit "découverte du territoire" à l'offreur

LUC

Chauffeur de taxi

Sa devise "*Chacun sa place, chacun son métier*"

- * S'assurer que le client se sente bien accueilli quand il monte dans le taxi
- * S'assurer que le conducteur adopte la "welcome attitude" auprès de ses clients

- * Déposer le top 5 des informations pratiques/événements dans le taxi

LISE

Propriétaire chambre d'hôte non adhérent à l'OT

Un sens de l'accueil remarquable

- * Valoriser le territoire à travers son regard
- * En faire une adhérente de l'OT

- * Rédiger le portrait de cette propriétaire et le partager sur facebook, sur un magazine