

BACALAB : OFFICE DE TOURISME INSPIRE PAR LES TIERS-LIEUX

27 janvier 2016

MOPA - AEC

LE BACALAB, C'EST QUOI ?

Créés par l'AEC, les Bacalabs sont des ateliers de créativité réunissant des « experts métiers » et des « offreurs numériques » autour d'un enjeu bien identifié.

L'objectif : imaginer ensemble les services de demain.

Depuis 2010, des bacalabs spécifiquement ciblés pour les offices de tourisme sont co-produits par AEC et la MOPA.

PARTICIPANTS

Des offices de tourisme, dont office de tourisme de Val de Garonne en animation.

La Coopérative des Tiers-lieux, partenaire de ce Bacalab.

Ouishare

Fédération des Designers d'Aquitaine

AEC

MOPA

DÉROULÉ DU BACALAB OFFICE DE TOURISME ET TIERS-LIEU

L'après-midi s'est déroulé sous la forme d'un « world café ». Après une présentation générale de la notion de tiers-lieux, les participants ont débattus en petit groupe sur 4 thèmes. Toutes les vingt minutes, ils étaient invités à changer de table pour changer de sujets. L'après-midi a été co-animée avec Marion Oudenot-Piton de l'Office de tourisme de Val Garonne.

Les 4 thèmes abordés :

1. Comment un office de tourisme (OT) peut-il se transformer en un tiers lieu ?
Quelles prestations/services faut-il imaginer afin d'attirer des usagers différents ?
Quels usages collaboratifs ou pas faut-il faire entrer au sein de l'OT ?
Quelles étapes, quels partenariats ?
2. Quels seraient les enjeux/objectifs (touristiques et sociétaux) d'un Office de tourisme inspiré des Tiers-lieux ?
Quels seraient les arguments en matière d'aménagement du territoire/développement pour défendre ce projet sur un territoire auprès d'acteurs publics et privés ?
3. Le tiers-lieu doit-il être au sein de l'OT ? Pensé de façon saisonnier ou doit-il être un lieu à part, en dehors de la structure OT ?
Le tiers lieu doit-il intégrer l'office de tourisme ou être une structure à part ?
Quelles sont les conditions pour que le territoire s'approprie les tiers-lieux ?
4. Quel design pour ces nouveaux lieux ?
Comment se sentir dans un lieu accueillant et chaleureux ?
Avec quels éléments de design ?
Quels codes respecter ?

1. CONTEXTE

L'organisation de ce bacalab, co-construit avec l'AEC, la Coopérative des Tiers-lieux et l'office de tourisme de Val de Garonne, fait écho à une réflexion devenue projet mené par ce dernier depuis de l'été 2014. Déjà en 2011, le réaménagement de cet office de tourisme a fait grand bruit avec un lieu pensé « comme à la maison ». La stratégie d'accueil se poursuit donc et un deuxième espace est à intégrer dans un autre village du territoire. Ce nouvel espace, situé à Clairac, a pour objectif de devenir un « lieu de vie » à part entière. Le pré-projet est rédigé en novembre 2014 puis l'office de tourisme est accompagné par des consultants au premier trimestre 2015. Le projet prend forme : conciergerie de village, information touristique, coworking, « repair café », lieu d'animation... les bases sont posées pour un lieu hybride favorisant l'interaction entre ses usagers, le lien social, la dynamisation du centre-bourg. Retrouver notamment la présentation complète de ce projet sur <http://bit.ly/revaccueil2>

2. DÉFINITIONS POUR BIEN DÉMARRER

L'**office de tourisme** est un centre d'information dont la mission est « l'accueil, l'information et la promotion du tourisme » sur le territoire concerné et à destination du public ou des visiteurs, allant des simples habitants locaux, aux excursionnistes et en passant par les touristes. L'office de tourisme collabore, voire coordonne aussi un réseau de partenaires locaux pour le développement touristique.

Sources : Offices de Tourisme de France / Wikipédia

Le **tiers-lieu**, ou la **troisième place**, est un terme traduit de l'anglais *The Third Place*. Il fait référence aux environnements sociaux se distinguant des deux principaux lieux que sont la maison et le travail.

Source : Wikipédia

Mot chapeau au 1er abord pour rassembler sous une même et grande famille les espaces de coworking, les FabLab, les HackerSpace, les Repair'Café, les jardins partagés et autres habitats partagés ou entreprises ouvertes, le "Tiers Lieux" (écrit avec des majuscules) est devenu une marque collective ou l'on pense ces singularités nécessaires à condition qu'elles soient imaginées et organisées dans un écosystème global ayant son propre langage pour ne plus être focalisé sur des lieux et des services d'infrastructure, mais vers l'émergence de projets collectifs permettant de co-crée et conserver de la valeur sur les territoires.

Source : Movilab.org

3. DEUX CONCEPTS ET DES POINTS COMMUNS

Ces lieux sont des lieux de service, de confiance, voire de réassurance, référents dans leur domaine de compétence et reconnus comme tel. Les services sont mis à disposition de façon autonome ou avec l'intermédiation d'un individu, expert du lieu.

Les clients sont en quête de services simplement accessibles : un lieu pour travailler dans un espace de coworking ou accéder à de l'information touristique dans un office de tourisme.

En revanche dans les deux cas, il faut un décodeur, et généralement c'est l'expert du lieu qui en est la clé.

En termes de services, l'accès gratuit et illimité à une connexion internet en est un exemple parlant, fréquemment cité par les participants du bacalab. Aucune surprise, c'est devenu la norme, le service de base.

En se penchant sur la notion de « design de services », plusieurs champs de réflexions sont abordés pour ces deux lieux :

- se connecter ;
- se brancher et recharger ;
- se poser, s'installer ;
- s'informer ;
- rencontrer, découvrir et prendre le temps.

Un office de tourisme et le tiers-lieu partagent de plus des cibles communes : habitants, voyageurs de loisirs et d'affaires, nouveaux arrivants, travailleurs.

La création de lien est une des valeurs partagées de ces deux typologies de lieu. Pour la consommation touristique par exemple, cela se traduit par la volonté des clients de vivre une « vraie » expérience, ressentir la vie locale, rencontrer. Dans un tiers-lieu, cette création de lien fait partie de l'essence même du concept.

Dans le cadre de la création des tiers-lieux, nous pouvons nous arrêter d'ailleurs sur un des objectifs forts louables : redonner de la vie aux quartiers des villes et aux campagnes. Cette construction s'inscrit dans une démarche citoyenne par laquelle la création d'un tiers-lieu s'appuie sur un élan collectif qui construit une solution pour palier à un manque. L'implication d'un noyau d'acteurs locaux est indispensable pour la genèse du projet, sa fonction, sa construction, son fonctionnement et sa gouvernance.

Du côté des offices de tourisme, on est loin du compte car la construction est bien plus institutionnalisée avec des codes à respecter dans le fond et la forme ainsi qu'une perpétuelle problématique de justification dans les services mis en œuvre.

Dans la forme, le modèle de l'accueil est basé depuis des années sur une organisation de l'espace autour de présentoirs de documents et d'un comptoir d'accueil. Un ancrage culturel dur à dépasser qui ne facilite pas des projections dans des aménagements d'espaces différents, voire hybrides. Nous y reviendrons. Parfois la taille des espaces mis à disposition ou la gestion des flux de visiteurs ne permettent pas non plus d'imaginer d'alternatives.

Si des disparités apparaissent dans la construction des services et du lieu même, les missions de ces entités se retrouvent en revanche dans leur rôle de développeur territorial. Sans aller dans l'exhaustivité, il est possible de faire un parallèle entre les rôles des tiers-lieux et des offices de tourisme.

Tiers-lieu	Office de tourisme
- métier de facilitateur - créateur de liens - animation et médiation entrepreneuriale - accueil	- métier de conseil - accueil - facilitateur de la consommation locale, dont touristique

- hébergement - développement territorial	- animation du réseau de professionnels - accompagnement des porteurs de projets touristiques - développement territorial
--	---

Il existe donc des complémentarités certaines entre un office de tourisme et un tiers-lieu et les échanges du Bacalab ont permis d'en dessiner les contours.

4. QUELLE PLACE DANS LES TERRITOIRES ?

Voici quelques éléments porteurs :

- Les tiers-lieux apportent un côté inspirant, un éventuel renouveau dans les services, les designs, les cibles éventuels.

- Les tiers-lieux peuvent faire revivre des lieux à condition de trouver un modèle adapté à chaque territoire.

Exemple sur des stations balnéaires avec un côté plage et un côté bourg : les tiers-lieux donnent des possibilités pour rendre des services publics et de proximité sur le côté plage en hors saison avec des lieux de rencontre et de création pour la vie associative, culturelle, professionnelle.

- Le projet « tiers-lieu » permet de travailler avant tout avec le tissu local dans la construction du service car c'est lui qui le fera vivre toute l'année.

- Pour le lien tiers-lieu / office de tourisme, cela ne doit pas être seulement pensé pour les « touristes ».

- Le projet favorise la mise en réseau des acteurs locaux et crée de l'interaction entre Habitants / Arrivants, Habitants / Touristes.

Le lieu choisi pour établir un tiers-lieu est généralement mis à disposition par la collectivité à un tarif modéré, voire gratuitement, notamment sur des zones rurales. Cela ne veut pas dire que le lieu est géré par la collectivité.

Un des facteurs de réussite du projet est l'implication d'un noyau de locaux dans la construction du tiers-lieu, ses services, son modèle, sa gestion.

Prenons par exemple un espace de coworking. Les cibles vont être :

- les indépendants
- les petites TPE qui ne peuvent plus ou ne veulent plus de locaux
- les salariés concernés par le télétravail
- les travailleurs nomades.

Dans les trois premières cibles, il s'agit de locaux qui voient un intérêt commun à se regrouper pour définir le service dont ils ont besoin.

Prenons à présent l'exemple d'un fablab : c'est aussi l'implication des locaux qui va faire vivre l'atelier participatif dans la durée. Reste à y trouver un modèle économique.

Certains territoires accompagnent également la mise en place de tiers-lieu sur les territoires. Sur les anciennes frontières « Aquitaine », la Région, via sa Délégation TIC ou encore la Coopérative des Tiers-lieux favorisent le déploiement.

Exemple des critères de définition de la Région ciblant une approche « professionnelle » du tiers-lieu :

- espace de travail partagé et collaboratif, qui peut se lier à des lieux touristiques, culturels, professionnels,
- avoir un accueil humain avec de la permanence tournante,
- ouverture à tout type de secteur, tout type de statut,
- accessibilité et flexibilité des offres et des tarifs,
- participation des utilisateurs à la gestion et à la gouvernance de l'espace.

5. DES ESPACES HYBRIDES DANS LES LIEUX, DANS LE TEMPS ET DANS LA FORME

Il s'avère qu'il n'existe pas de modèle établi mais plusieurs formats sont possibles en fonction du territoire, des co-constructeurs du projet, des objectifs visés, du lieu choisi.

Un exemple :

Dans le tourisme institutionnel, nous pouvons considérer que les lieux où ont été positionnés des « point i-mobile » s'apparentent à des tiers-lieux. En effet, nous sommes sur des espaces différents du domicile et du lieu de travail. Nous les retrouvons dans des espaces d'accueil ou de vie tels que des halls de lieux de visites, d'hôtels, des cafés, des offices de tourisme, des commerces. On s'appuie là sur des lieux existants. Le point i-mobile de Offices de Tourisme de France correspondrait donc à un réseau de tiers-lieux ? Un réseau de lieux proposant les trois services attendus par un voyageur : connexion, électricité, information touristique.

Trois entrées semblent envisageables :

- Rendre accessible, en libre service, l'expertise des offices de tourisme dans les tiers-lieux.

Cette prise de contact peut être facilité via chat, visio (ou autres) avec le conseiller.

- Mettre dans les offices de tourisme, en libre service, des services d'un tiers-lieux.

Exemples : avoir un espace insonorisé pour « passer des appels par Skype » ; accéder librement à un espace de travail dans l'office.

- Séparer le tiers-lieu et l'office de tourisme mais positionner le tiers-lieu comme un nouveau critère d'attractivité touristique pour une frange de clientèle spécifique, voire la saisonnalité.

Plusieurs typologies et usages se dessinent :

- le tiers-lieu voué à du coworking, cloisonné, fermé, accessible qu'à ses abonnés ;
- le tiers-lieu voué à du coworking, ouvert, en libre service, avec des abonnés et des utilisateurs temporaires ;
- l'OT avec des aménagements et des services de tiers-lieu en fonction des saisons ;
- l'OT/tiers-lieu incluant des services tout au long de l'année. Ce serait un concept nouveau, tout inclus, comme le projet de la Halle de Clairac en Lot-et-Garonne (café associatif, librairie partagée, fablab, conciergerie de quartier, information touristique, coworking...)

- espace de coworking via la salle de réunion non utilisée durant 80 % du temps d'ouverture de l'OT ;
- espace de coworking dans un bureau d'information touristique non utilisé en hors-saison ;
- office de tourisme comme lieu de conférence, d'animation de la vie associative en-dehors des heures d'ouverture.
- ...

La saisonnalité touristique touche aussi l'utilisation de l'équipement qu'est l'office de tourisme. La question s'est donc posée durant le bacalab de l'usage de certains offices de tourisme et autres bureaux d'information touristique en fonction des mois de l'année. Différents services seraient donc proposés en fonction des flux et des saisons.

La réflexion autour du tiers-lieu touristique, ou de l'office de tourisme inspiré du tiers-lieu doit donc s'attarder sur plusieurs points :

- Quels usages et fonctions en été ? en hiver ?
- L'offre de services ne peut pas être identique d'un lieu à l'autre en fonction des flux, en fonction des typologies du public visé ou actuel, en fonction des caractéristiques du territoire.
- Sur quelles plages horaires les services sont proposées ?
- Dans quelles conditions cela peut être disponible en-dehors des horaires d'ouverture classique de l'office de tourisme ?
- L'idée et la gouvernance doivent être construites par le collectif des futurs usagers.

6. LA QUESTION DE PROMISCUITÉ

Dans un office de tourisme qui est aussi tiers-lieu, régler la question de la promiscuité des différents profils d'usagers est certainement un garde fou pour la réussite du projet.

Il s'agit de bien designer l'espace et les services pour éviter ou gérer simplement les conflits tout en favorisant les rencontres

Faut-il une séparation étanche ou pas ? Tout dépend de la fonction du tiers lieu : coworking ? atelier créatif ouvert ? accueil de conférences ? services de conciergerie ? lieu de rencontres et d'interaction avec les habitants ?

Les services et le design en dépendront :

- cloisonné / séparé
- décroisonné / modulable

Si l'office de tourisme a pour objectif de valoriser les échanges, créer du lien avec les locaux, des ambassadeurs, alors il faut penser le lieu avant tout comme un point de rencontre, une agora.

L'implication des locaux reste en tout cas un garant de la réussite du projet

7. QUAND L'OT DEVIENT CARRÉMENT UN ESPACE D'INCUBATION

Alors où va-t-on ?

Un tiers-lieu dans l'office de tourisme en hors saison et/ou en pleine saison selon les territoires tout en menant une réflexion sur les conditions d'utilisation en-dehors des heures d'ouverture comme le soir et le dimanche. L'espace se pensera avec un mobilier évolutif pour moduler l'espace en fonction de son usage... encore plus si nous imaginons l'office de tourisme comme une agora.

Mais tout ça, ça n'existe pas encore. Quelques offices de tourisme pourraient donc servir d'espace d'incubation, de fablab, de lieu d'expérimentation, de living lab pour tester justement les aménagements modulables, les outils, les services à mettre en oeuvre... Les points d'analyse concernent aussi bien la consommation du service par les usagers extérieurs, que la consommation de l'espace par les salariés de l'office de tourisme. Des expérimentations devraient rapidement voir le jour pour aussi utiliser certains espaces de l'office de tourisme pour du coworking. Comment accéder ? A quel moment de la saison ? Avec quels partenaires et habitants locaux ? Pour quel public ? Avec quel modèle économique ? Comment y intégrer les usagers temporaires ?

Synthèse rédigée par Jean-Baptiste Soubagné (MOPA) à partir des notes des rapporteurs du bacalab du 27 janvier 2016 : Marie-Gabrielle Favé - Ouishare, Marie-Laure Cuvelier et Lucile Aigron - Coopérative des Tiers-Lieux, Laurent-Pierre Gilliard - AEC, Marion Oudenot-Piton - Office de tourisme de Val de Garonne.