

OFFICES DE TOURISME ET HABITANTS,

LE DUO POUR PROMOUVOIR ET DÉCOUVRIR UN TERRITOIRE

Depuis plusieurs années, les habitants jouent un rôle majeur dans les quatre piliers du secteur touristique (hébergement, transport, restauration, activités-visites). Internet et les multiples plateformes facilitent aujourd'hui la mise en relation rapide entre le visiteur et l'habitant. De plus en plus d'organismes de tourisme suivent cette tendance et s'appuient sur leurs habitants pour promouvoir et enrichir bénévolement l'expérience touristique en France et à l'étranger.

FABIEN RAIMBAUD

Chargé de projets à la MONA (Mission des offices de tourisme Nouvelle-Aquitaine)



E cibler une clientèle de proximité dans sa stratégie touristique devient essentiel. Depuis la crise sanitaire, les pratiques touristiques ont évolué. Le terme "règles de distanciation", inconnu jusqu'à alors, est apparu. Heureusement, le besoin relationnel, la rencontre avec des habitants est toujours là. Si l'habitant n'a pas toujours été au centre des stratégies touristiques, il occupe aujourd'hui une place de choix dans le développement touristique des territoires. Le challenge pour les organismes institutionnels du tourisme se situe à deux niveaux. Faire re-découvrir différemment son territoire aux clientèles de proximité et s'appuyer sur ses habitants pour en parler. Qui peut en effet être mieux placé que l'habitant lui-même pour promouvoir et partager les atouts et les valeurs de son territoire ?

POURQUOI FAIRE DES HABITANTS UNE PRIORITÉ

Les habitants se révèlent être de véritables acteurs touristiques de leur territoire et font de plus en plus partie intégrante des stratégies d'accueil, de promotion et d'actions touristiques locales. Il est important également de les considérer, eux aussi, comme des voyageurs cherchant à découvrir les offres touristiques locales et visiter leur région. De plus en plus d'organismes profession-

nels du tourisme font le choix de valoriser les habitants dans leur stratégie touristique. Et adoptent un positionnement « habitant » très clair. Pour certains d'entre eux, ils accompagnent cette décision d'un changement de nom, comme c'est le cas notamment du Comptoir des Loisirs d'Évreux et du Comptoir Local Aunis Marais Poitevin. Dans les Landes, l'inauguration prochaine du "Point Com du Seignanx" (seignanx.com), est la parfaite illustration de l'hybridation en cours dans certains lieux d'accueil. A la fois office de tourisme et tiers-lieu. De nouveaux lieux permettant de créer du lien et de proposer de nouveaux services à tout le monde.

UNE APPELLATION DIFFÉRENTE POUR UNE PASSION SIMILAIRE

Si les appellations peuvent être nombreuses (ambassadeurs, raconteurs de pays, greeters...), une chose est certaine : l'habitant passionné par son territoire est désireux de le partager avec les visiteurs. C'est une réalité. En France, comme à l'étranger, les pratiques se développent pour mettre en relation touristes et habitants. Les offices de tourisme, ADT/CDT et CRT ont saisi l'enjeu et développent de nombreuses initiatives. En voici une sélection recensée par la MONA (Mission des offices de tourisme Nouvelle-Aquitaine) en France et à l'étranger. ▲

« Nos habitants ont du talent »

en Blaye Bourg Terres d'Estuaire // GIRONDE

Quatre offices de tourisme voisins de Gironde (Blaye, Bourg Cubzaguais, Saint-Ciers-sur-Gironde, Latitude-Nord-Gironde) ont consacré un dossier spécial de cinquante pages aux habitants dans leur magazine annuel afin de mettre en avant le savoir-faire et les passions des locaux. Des portraits riches en informations qui permettent aux lecteurs d'en savoir plus sur les habitants et les activités présentes sur leur territoire.
<https://www.bbte.fr/organiser-votre-sejour/brochures/>

Les ambassadeurs du Sud Charente // CHARENTE

Une convention de partenariat entre le comité d'animation culturelle local et l'office de tourisme Sud Charente permet d'impliquer les habitants dans l'accueil et la promotion. Une vraie complémentarité s'opère puisque ce réseau d'habitants assure l'accueil touristique en proposant des permanences les dimanches et les jours fériés quand les bureaux d'information touristique sont fermés.
<https://www.sudouest.fr/charente/barbezieux-saint-hilaire/barbezieux-les-habitants-participent-a-la-promotion-touristique-du-territoire-3729208.php>

« Le quart d'heure bidartar » // PYRÉNÉES-ATLANTIQUES

L'office de tourisme de Bidart a développé ses podcasts. Réalisé intégralement par l'équipe interne, chaque épisode d'une dizaine de minutes permet d'assister à un échange sincère, sans artifice avec des habitants qui connaissent le coin comme leur poche.

<https://www.bidarttourisme.com/categorie/rencontres/>

« Rendez-vous en terre authentique »

en Pays d'Orthe et Arrigans // LANDES

Au travers de podcasts, l'office de tourisme du Pays d'Orthe et Arrigans valorise la douzaine de greeters qu'il anime sur son territoire. Paysages, gastronomie, patrimoine et activités à réaliser sont ainsi promus.

<https://www.tourisme-orthe-arrigans.fr/decouvrir/les-incontournables/rendez-vous-en-terre-authentique-le-podcast-de-loffice-de-tourisme.html>

Les ambassadeurs de la Vallée d'Ossau

// PYRÉNÉES-ATLANTIQUES

L'office de tourisme de la Vallée d'Ossau met en avant ses habitants passionnés par leur lieu de vie. Chaque ambassadeur se démarque par des centres d'intérêts très divers (patrimoine, pêche, élevage, art, nature...). Chaque portrait se décline par un jeu de questions-réponses et une vidéo.

<https://www.valleedossau-tourisme.com/les-ambassadeurs-du-territoire/>

Les raconteurs de pays // LOT-ET-GARONNE

Les raconteurs de pays proposent de découvrir autrement le département en sortant des sentiers battus. Le réseau comprend des passionnés des bastides, d'art roman, de moulins, de leurs villages, d'églises, de vin, d'étoiles... Les raconteurs de pays sont des passeurs de mémoire.

<https://www.raconteursdepays47.com/>

Les amBBassadeurs de Béthune-Bruay // PAS DE CALAIS

La promesse affichée sur le site de l'office de tourisme : celle d'être accueillie comme un membre de la famille. Les amBBassadeurs de Béthune-Bruay ont des histoires à partager, des anecdotes à livrer, des lieux secrets à faire découvrir...

<https://www.tourisme-bethune-bruay.fr/ambassadeurs>

« Les coups de cœur 100 % habitant » // OISE

Juste avant l'été 2021, Oise Tourisme a lancé une consultation pour demander aux habitants de partager leurs lieux favoris afin de faire découvrir toutes les richesses du département. Du plus beau point de vue au spot idéal pour admirer un coucher de soleil, en passant par le meilleur endroit pour aller pique-niquer ou la gourmandise locale qu'il faut à tout prix goûter, ce sont ainsi plus d'une centaine de coups de cœur qui ont été recueillis et mis en avant.

<https://www.oisetourisme.com/de-100-idees-de-sorties-pour-un-automne-dynamique>

**« Les récits d'aventuriers »**

// ARIÈGE

Plusieurs aventuriers décrivent l'aventure qu'ils ont vécu en Ariège Pyrénées. A vélo, en trail, à dos de cheval, dans une grotte, dans les airs, en refuge, sous tente, dans une bulle... Tous ces récits sont agrémentés de leurs meilleurs moments, spots, restaurants, points de vue...

<https://www.ariegepyrenees.com/decouvrir/recits-daventures/>

« Portraits de Locaux »

en Albret // LOT-ET-GARONNE

L'office de tourisme de l'Albret propose un rendez-vous bihebdomadaire mettant en lumière ses partenaires. Producteurs, hébergeurs, restaurateurs, guides culturels, prestataires de loisirs, se prêtent au jeu en répondant à des questions telles que : "Si vous étiez un endroit en Albret ?"; "Votre spécialité ou recette préférée ?"; ou encore « Qu'aimez-vous le plus dans votre métier ? ». <https://albret-tourisme.com/actualites/858-portrait-de-locaux.html>

« Esprit Hauts-de-France »

// HAUTS-DE-FRANCE

Rencontrer des habitants des Hauts-de-France, c'est possible. Trois raisons affichées qui témoignent de leur engagement : ils sont volontaires, passionnés d'une thématique et ont envie de partager « leurs coins » ; leurs conseils et bonnes adresses sont le fruit de leur propre expérience ; ils répondent aux questions sous quarante-huit heures.

<https://www.weekend-esprithautsdefrance.com/page/contactez-les-habitants>



« J'ai testé pour vous »

par les habitants du Larzac // AVEYRON

Une manière simple et efficace de s'appuyer sur les expériences vécues par les habitants. L'office de tourisme Larzac et Vallées met ainsi en avant les recommandations, les bons plans de ses habitants sous la bannière « J'ai testé pour vous ».

<https://www.tourisme-larzac.com/fr/laissez-vous-surprendre/par-quelques-temoignages-d-habitants/temoignages-d-habitants>

Le club « Les clefs de Loire Forez »

// LOIRE

Créé en 2010 par l'office de tourisme Loire Forez, ce club propose à tous les habitants de partir à la découverte de leur territoire. Visites, rencontres, causeries, ateliers, journées découvertes... L'adhésion est gratuite et donne accès à une programmation d'animations ainsi qu'à des offres privilégiées ou promotionnelles.

<https://www.clefsdeloireforez.com/>

« Meet the locals »

// SUÈDE from WEST SWEDEN

« Meet the locals » : voilà un beau slogan pour partir à la rencontre des Suédois et des Suédoises lors d'un séjour touristique. L'office du tourisme West Sweden a rassemblé des organisations, des applications, des groupes Facebook et des sites web qui partagent tous un objectif commun : celui de faire se rencontrer les visiteurs et les locaux sous diverses formes. Ils mettent en avant la facilité de pouvoir personnaliser son voyage en fonction de ses envies et de ses hobbies. Pourquoi ne pas se laisser tenter par une visite guidée avec un habitant, partager un jogging avec un passionné ou encore découvrir la façon de cuisiner une spécialité locale ... ?

<https://meetthelocals.se/en/>

« My Helsinki » // FINLANDE

« Locals tell the best stories of Helsinki », derrière ce slogan, tout est dit. À travers de cette initiative, les habitants partagent leurs bons plans, leurs recommandations et leurs petits secrets. La rubrique « Your local guide » met en avant des habitants qui racontent leur histoire, partagent leur attachement à Helsinki et livrent leurs coups de cœur...

<https://www.myhelsinki.fi/en/work-and-study/your-local-guide>

Les guides ambassadeurs de Mont Sutton // CANADA

La station de ski de Mont Sutton au Canada a déployé son réseau d'ambassadeurs sur ses pistes. Ces guides ambassadeurs proposent gratuitement des balades insolites, adaptées à tous les niveaux, tous les âges et toutes les envies !

<https://montsutton.com/services/guides-ambassadeurs/>