

# Visioconférence « Accueillir en tiers-lieux »

Jeudi 15 février 2024

Nous avons souhaité aborder ce thème en visioconférence car l'accueil est le cœur de métier des facilitateur.rice.s qu'il.elle.s soient bénévoles ou salarié.e.s, nous avons remarqué que la polyvalence et le turn over des personnes en charge de celui-ci font qu'il peut être moins soigné avec le temps alors même que c'est un fondamental d'où la nécessité d'y revenir avec les éclairages de pairs notamment des Oiseaux de Passage et de la MONA.

Cette note vise à synthétiser les grands thèmes abordés durant la visioconférence par les intervenants mais également par les participant.e.s au travers des questions qu'ils ou elles ont pu poser.

## Objectifs

- S'interroger sur les pratiques d'accueil dans les tiers-lieux, fondement de la démarche tiers-lieux
- Informer et acculturer sur la notion de tiers-lieux hospitaliers/d'hospitalité
- S'inspirer à travers des retours d'expérience

## Partenaires - intervenants

- Amélie Hay, chargée de mission Stratégies d'Accueil à la [MONA](#)
- Prosper Wanner, salarié doctorant au sein de la SCIC [Les oiseaux de passage](#)
- Manu Gaydon, président du [Clou](#) à Chauvigny (86)

## Grands axes évoqué

### Saskia Cousin et Prosper Wanner : sommes-nous hospitaliers ? (tribune)

“Les 11 et 12 mai 2023, la ville de Tours a accueilli la deuxième convention nationale du réseau ADN Tourisme sur le thème de l'hospitalité. Qu'est-ce que l'hospitalité ? De quoi

La Nouvelle-Aquitaine et L'Europe  
agissent ensemble pour votre Avenir



parle-t-on ? Comment penser ensemble ses mythes et ses réalités contemporaines, ses invariants anthropologiques et son actualité sociale et économique ?”

[Découvrez la tribune de Saskia Cousin et Prosper Wanner, respectivement professeure de sociologie et maître de conférences en médiation culturelle.](#)

## Arrêter de parler de tourisme durable... (podcast)

[Ecoutez une version podcast sur les travaux d'Hotel du Nord et des Oiseaux de Passage.](#)

### SCIC Hôtel du Nord

A l'origine de la création des [Oiseaux de Passage](#), la SCIC Hôtel du Nord existe depuis 12 ans dans les quartiers nord de Marseille et réunit 90 personnes.

Il s'agit d'une fabrique d'histoires qui "raconte Marseille par son nord" à partir des luttes sociales, de l'histoire industrielle, de l'immigration entre autres sujets au travers de collecte d'archives, de récits sur ces histoires. L'Hôtel du Nord vous invite à venir découvrir ces récits sous une offre d'hospitalité via :

- l'accueil, l'hébergement en gîtes, chambres d'hôtes, résidences artistiques et auberge de jeunesse
- des balades urbaines (100 différentes)
- des éditions avec 25 ouvrages relatant les récits d'hospitalité d'Hôtel du Nord écrits par les habitant.e.s
- des productions locales de miel, de savon et des créations artistiques entre autres pour raconter les histoires des lieux et des personnes.

Nous considérons Hotel du Nord comme un tiers-lieu hospitalier, si il n'y a pas un lieu physique unique, tout le quartier nord participe d'une dynamique tiers-lieu avec des endroits où dormir, d'autres où manger et d'autres à visiter. Nous faisons le parallèle avec les [Albergo Diffuso](#) d'Italie "forme [d'hôtel](#) où les chambres sont réparties dans divers bâtiments au sein d'une petite ville ou d'une communauté, généralement d'importance historique."<sup>1</sup>

### Pourquoi avoir créé Les Oiseaux de Passage ?

Compte tenu de notre positionnement, il a été difficile de travailler avec les opérateurs touristiques classiques dont les plateformes d'intermédiation. Alors que chaque offre est différente, **nous nous voyons réduits à un comparateur de services.**

Nous accueillons certes des touristes mais aussi des travailleurs de la zone franche, des aidants qui viennent auprès de leur proche à l'hôpital régional, des stagiaires, des réfugiés,

---

<sup>1</sup> Albergo Diffuso. Wikipédia. Disponible sur : [https://en.wikipedia.org/wiki/Albergo\\_Diffuso](https://en.wikipedia.org/wiki/Albergo_Diffuso)  
Consulté le 15/02/2024

des pèlerins et finalement beaucoup de gens différents pour lesquels **notre politique tarifaire est différenciée or l'intermédiation ne permet pas la modulation des tarifs.**

“Nous nous sommes demandés si nous étions les seuls à galérer avec la fiscalité, les algorithmes, le code du tourisme...”

Nous nous sommes réunis entre acteurs du tourisme durable, social, les foyers de jeunes travailleurs, des acteurs culturels pour répondre à notre besoin.

Les Oiseaux de Passage réunit des communautés d'hospitalité, des professionnels du tourisme et des universitaires pour modéliser et mener des recherches action comme la [thèse en sociologie de Prosper Wanner](#) sur le dispositif touristiques et ses impacts. Nous avons trois axes principaux de recherche que sont la catégorie touriste, le classement sur le confort et l'intermédiation numérique dont nous analysons l'histoire, les cadrages, les débordements et les alternatives déjà existantes.

**Il s'agit de sortir de la seule catégorie touriste et de s'intéresser à toutes les personnes qui passent sur le territoire.** C'est énormément de monde ! Si on prend la seule focale touristique, à Marseille il n'y a pas de carte touristique des quartiers nords or c'est une zone très dynamique économiquement... Afin d'accueillir toutes ces personnes de passage, **nous travaillons avec des tiers de confiance** tel que l'hôpital Nord pour accueillir les femmes enceintes dans le cadre du programme “hôpital hospitalier”, avec les foyers de jeunes travailleurs qui permettent de l'intermédiation locative.

Le modèle de **classement** de l'offre touristique est aujourd'hui basé sur le confort moderne via des étoiles qui priment les équipements, les surfaces privatives et les services, alors que cela exclut les communs, la dimension contributive, la relation au vivant, la sobriété. Ce mode de classement nous décline d'où notre recherche aux Oiseaux de Passage d'une forme de classement dit “réconfort” qui valorise le commun, le contributif, le sobre, le vivant et la relation. Les lits en auberge de jeunesse ont 4 fois moins d'impact sur le climat qu'un lit d'hôtel parce que les gens sont raisonnables, partagent et contribuent.

Enfin l'intermédiation repose sur des logiques de **comparateurs** selon la tarification et la géolocalisation afin de pouvoir comparer nos offres et les mettre en compétition et cela exclu des données sensibles telles que l'histoire des gens, de nos territoires, de nos maisons, ...

“Or quand on est singulier, on ne peut plus être comparé ! L'intérêt c'est la relation aux personnes et aux territoires.”

**Nous recherchons d'autres formes d'intermédiation** en intégrant le gré à gré, l'échange de maison ou de service, le règlement en chèques vacances, la gratuité, etc.

“Les  $\frac{2}{3}$  des gens voyagent dans du non marchand !”

## Qu'est-ce qu'un tiers-lieu hospitalier ?

Il s'agit d'un nouveau modèle de lieu où les gens de passage, grâce aux communautés qui les accueillent, entrent en relation avec les lieux, leur géologie, les habitants, leurs histoires, leurs engagements ainsi qu'avec les non humains qui racontent aussi le territoire.

“L'hospitalité n'est pas inconditionnelle” : il y a des règles de comment on accueille telle ou telle personne, typiquement l'accueil d'aidant n'est pas toujours évident. La communauté d'hospitalité permet aux hôtes de se relayer entre eux.

Accueillir collectivement avec l'hospitalité, c'est accueillir dignement toutes les personnes en créant les conditions d'accueil adaptées (par exemple, l'accueil d'un réfugié se travaille avec des tiers qui vont l'accompagner, idem pour les jeunes, les aidants...) et en intégrant la question du réconfort par la relation au territoire, aux personnes. Il s'agit d'un enjeu d'accueil humain et de transition touristique (un accueil moins carboné et plus sobre). Ce sont aussi les réflexions qu'on a avec la MONA. L'ADEME recommande également un tourisme de proximité et sobre. En effet, la montée en gamme (de confort moderne) implique de la dépendance aux flux de touristes internationaux donc à l'aérien... A l'inverse, l'hospitalité limite la montée en gamme et les impacts.

### Des assises de l'hospitalité à Marseille

En savoir plus : <https://marsactu.fr/agora/marseille-lhospitaliere/>

Nous préparons des assises de l'hospitalité à Marseille pour comprendre qui est de passage et pour développer un accueil digne de toutes les personnes. On sait que cela ne va pas bénéficier à tous les acteurs sauf à hybrider son modèle économique quand on est sur du haut de gamme.

### L'hospitalité c'est pas innovant mais c'est nécessaire !

Ce n'est pas que théorique, la moitié des gens qui vont chez les accueils paysans c'est déjà de l'accueil mixte idem pour les auberges de jeunesse, Habitat et Humanisme également. En Italie le Combo est une chaîne qui fait aussi de l'accueil mixte ! Il y a déjà de quoi documenter de nouveaux modèles de tiers-lieux hospitaliers.

## LA MONA

[Présentation Accueillir en tiers-lieux - Inspirations des Offices de tourisme par Amélie HAY](#)

### Comment abordons-nous le sujet de l'accueil dans les OT ?

“Ce n'est pas juste savoir-être et savoir faire mais une approche globale, c'est l'accueil sur le territoire, l'accueil en ligne, le travail avec les prestataires...”

A la MONA, nous avons développé une méthodologie de travail depuis 2013 : le Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information (SADI).



### Le sujet de l'Accueil en 5 points clés

1. Le cœur de Métier
2. Le management
3. L'amélioration continue
4. Le Marketing
5. Le développement

#### #1 Le cœur de Métier et l'Accueil dans l'OT

“La première stratégie pour tendre vers un accueil de qualité est de travailler le cœur de métier d'un OT : l'accueil.”

- L'accueil, et ce sur tout le territoire, **par tous les membres de l'équipe mais aussi**

La Nouvelle-Aquitaine et L'Europe  
agissent ensemble pour votre Avenir






par tous les habitants et acteurs.

“L'accueil c'est l'affaire de tous.

Être dans l'esprit de service, l'accueil inconditionnel, l'hospitalité !”

- Pour ça, il faut **développer les compétences** (formation pour les équipes des OT, chez les prestataires) mais aussi **l'organiser pour les habitants**.
- Reconnaître que cette hospitalité commune a un **impact économique** : fidéliser le client grâce à l'accueil, donner envie de rester.

### Formations proposées par la MONA

-   FIR12 - Renforcer les bases de l'accueil : accueillir, informer et conseiller 33
- FIR40 - Accueillir, informer et orienter les personnes en situation de handicap 34
-   FIR14 - Mettre les techniques du théâtre d'improvisation au service de l'accueil 35
-   FIR13 - Développer sa posture commerciale à l'accueil 36

### OT Troyes : carte ambassadeur



**POURQUOI DEVENIR « AMBASSADEUR DE TROYES LA CHAMPAGNE » ?**

Vous aimez votre territoire, votre terroir et vous avez envie de faire partager votre passion pour ce patrimoine authentique, l'histoire de votre quartier, les traditions... avec vos amis, vos voisins, vos connaissances. Alors rejoignez-nous et devenez « AMBASSADEUR DE TROYES LA CHAMPAGNE » !

**NOTE OBJECTIF**  
FAIRE RAYONNER TROYES LA CHAMPAGNE AU-DELÀ DE NOS FRONTIÈRES AVEC VOTRE COLLABORATION !

En 2022, le cercle des « Ambassadeurs » comptait plus de 2 600 personnes passionnées de leur territoire qui ont pu ainsi bénéficier de nombreux avantages.

**LES AVANTAGES RÉSERVÉS AUX AMBASSADEURS**

**1<sup>er</sup> privilège** : tous les mois, par le biais d'une lettre d'information adressée par email, vous serez invité en tant que VIP à des découvertes exceptionnelles (sauf Juillet et Août). Ces découvertes exclusives gratuites et souvent inédites mettent en valeur de nombreux axes aux caractères variés (architecture, histoire, culture, modes, technique, technologique, économique, etc.).

**2<sup>e</sup> privilège** : grâce à votre carte « Ambassadeur de Troyes La Champagne », vous bénéficiez d'offres et de réductions commerciales auprès de nos partenaires, lors de vos achats et sur présentation de votre carte. Ce sont plus de 30 offres dans différents domaines qui vous sont réservées !

**SOYEZ FIERS DE VOTRE TERRITOIRE ET APPORTEZ-LUI VOTRE SOUTIEN EN DEVENANT « AMBASSADEUR DE TROYES LA CHAMPAGNE » !**

**LES OFFRES ET RÉDUCTIONS EXCLUSIVES SUR PRÉSENTATION DE LA CARTE « AMBASSADEUR DE TROYES LA CHAMPAGNE 2023 »**

**RESTAURANTS**

**CHEZ FELIX**  **10% DE REMISE** sur votre repas.  
10 rue de la Chapelle - 10000 Troyes

**LE GRILL SAINT JEAN**  **10% DE REMISE** sur votre repas.  
21 rue Champagne - 10000 Troyes

**LES 3 BRASSEURS**  **15% DE REMISE** sur un repas pour 2 personnes minimum, hors menu adultes et enfants, non cumulable avec d'autres offres en cours, hors jours fériés, hors vente à emporter (carte à présenter en début de repas).  
54 place Jean Jaures - 10000 Troyes

**GRILL COURTEPAILLE**  **15% DE REMISE** sur un repas pour 2 personnes minimum, hors menu adultes et enfants, non cumulable avec d'autres offres en cours, hors jours fériés, hors vente à emporter (carte à présenter en début de repas).  
21 rue de la Chapelle - 10000 Troyes

**GRILL COURTEPAILLE**  **15% DE REMISE** sur un repas pour 2 personnes minimum, hors menu adultes et enfants, non cumulable avec d'autres offres en cours, hors jours fériés, hors vente à emporter (carte à présenter en début de repas).  
1 rue des Saules - 10350 Clémery-Pécy-Troyes


**IL RESTORANTE**  **15% DE REMISE** sur un repas pour 2 personnes minimum, hors menu adultes et enfants, non cumulable avec d'autres offres en cours, hors jours fériés, hors vente à emporter (carte à présenter en début de repas).  
Lottissement La Porte du Lac - 10410 St Pierre-aux-Tertres

**LEON DE BRUXELLES**  **15% DE REMISE** sur un repas pour 2 personnes minimum, hors menu adultes et enfants, non cumulable avec d'autres offres en cours, hors jours fériés, hors vente à emporter (carte à présenter en début de repas).  
2A Les Neckerles - 10410 Villersot

**LE BELVEDERE**  **15% DE REMISE** sur un repas pour 2 personnes minimum, hors menu adultes et enfants, non cumulable avec d'autres offres en cours, hors jours fériés, hors vente à emporter (carte à présenter en début de repas).  
12 rue du Lac - 10340 Villersot

**GRILL COURTEPAILLE**  **15% DE REMISE** sur un repas pour 2 personnes minimum, hors menu adultes et enfants, non cumulable avec d'autres offres en cours, hors jours fériés, hors vente à emporter (carte à présenter en début de repas).  
21 rue de la Chapelle - 10000 Troyes

**SHOPPING, TERROR & DELICES**

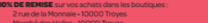
**MARQUES AVENUE TROYES**  Remise de la carte sur **RÉDUCTION DE 10%** dans les enseignes participantes (hors soldes et promotions) et d'**un sac shopping** Marquise Avenue.  
14 boulevard de Dijon - 10800 Saint-Julien-les-Villas


**MARQUES AVENUE TROYES**  **10 À 15% DE REMISE** dans les boutiques participantes (hors soldes et promotions).  
Vale du Bois - 10150 Port-Sainte-Marie

**AUTRE CHOSE**  **15% DE REMISE** sur toutes les collections (hors accessoires, soldes et promotions).  
22 rue Urban IV - 10000 Troyes

**MINE DE RIEN**  **10% DE REMISE** sur les achats (hors soldes et promotions).  
18 bis rue du Général Sausser - 10000 Troyes

**MAISON CAFFET**  **10% DE REMISE** sur vos achats dans les boutiques :  
Marché des Halles - 10000 Troyes  
27 des Escavelles - 10350 Port-Sainte-Marie

**CHOCOLATERIE BONNEVIE**  **10% DE REMISE** sur les achats (hors soldes et promotions).  
10 rue de Colnet Ozière - 10000 Troyes

**CHOCOLATERIE CHARPOT**  **10% DE REMISE** sur les achats (hors soldes et promotions).  
30 rue de Chermelles - 10000 Troyes

**LE CELLIER SAINT-PIERRE**  **ACCÈS PRIVILÉGIÉ À LA PARTIE TUNNEL** de la cave du Cellier Saint-Pierre. Un entrée gratuite à découvrir !  
1 place Saint-Pierre - 10000 Troyes

**ARÔMES ET GOURMANDISES**  **10% DE REMISE** sur les achats et sur les consommations prises sur place.  
39 rue du Général Sausser - 10000 Troyes

**LE ROYAUME DES PAPILLES**  **10% DE REMISE** sur les achats (hors soldes et promotions).  
10 rue Fribou - 10000 Troyes

**MADMOISELLE VRAC**  **10% DE REMISE** sur les achats (hors promotions en cours et non cumulable avec d'autres remises).  
10 rue Turanne - 10000 Troyes

**COMMERCE DIVERS**

**ROUGIER & PLE**  **10% DE REMISE** sur les achats sauf sur les produits digi remisés et livres.  
5 rue Emile Zola - 10000 Troyes

**DES CARTES ET DES JEUX**  **10% DE REMISE** sur les achats (hors promotions en cours).  
5 rue Armand Brant - 10000 Troyes


**PAUSE LUDIQUE**  **10% DE REMISE** sur les achats (hors soldes et promotions).  
39 place Jean Jaures - 10000 Troyes

**LE BIDIBUL**  **5% DE REMISE** sur les achats (hors soldes et promotions en cours).  
18 rue de la Monnaie - 10000 Troyes

**L'OCITANE**  **10% DE REMISE** sur les achats, valable toute l'année.  
39 rue Emile Zola - Passage Demare - 10000 Troyes

**MON DROGUESTE**  **10% DE REMISE** sur les achats, valable toute l'année.  
22 rue du Général Sausser - 10000 Troyes

**BIJOUTERIE MASSON**  **5% DE REMISE** sur vos achats (hors prestations SAV, promotions et soldes).  
15 rue Emile Zola - 10000 Troyes

**L'ATELIER DU CADEAU**  **10% DE REMISE** sur vos achats (hors soldes et promotions).  
41 rue Litiban IV - 10000 Troyes

**BIJOUTERIE DE L'HÔTE DE VILLE**  **15% DE REMISE** sur les achats (hors prestations SAV, atelier, soldes et promotions).  
1 rue Armand Brant - 10000 Troyes

**ALLO INFORMATIQUE**  **10% DE REMISE** sur toutes les prestations informatiques à domicile (dépannage, cours d'informatique seniors, installation de matériel). Société agréée service à la personne - réduction ou crédit d'impôt de 50%.  
06 69 69 69 63 - allos@allosinformatique.fr

**MUSEES**

**MAISON DE LOUÏLLET ET DE LA PENSÉE OUVRIÈRE (MOP)**  **ENTRÉE AU TARIF RÉDUIT**  
Hôtel de Mastry - 7 rue de la Trinité - 10000 Troyes

**TROYES LA CHAMPAGNE TOURISME**

**VISITE AUDIOGUIDÉE - LE CŒUR HISTORIQUE DE TROYES - OFFERTE À VOLONTÉ**  **OFFRE À VOLONTÉ** sur les visites audio-guidées, sur site (du 1<sup>er</sup> au 31<sup>er</sup> mai).

**UNE VISITE FLÂNEUSE DE TROYES AVEC UN GUIDE CONFÉRENCIER**  Programme sur internet. [www.troyeslachampagne.com](http://www.troyeslachampagne.com) / rubrique Agenda. Réservation conseillée.

**OFFICE DE TOURISME DE SENS ET DU SENONAIS**

**UNE VISITE AUDIOGUIDÉE DE LA CATHÉDRALE ST ETIENNE ET DU CENTRE HISTORIQUE OFFERTS**  **OFFRE À VOLONTÉ** sur les visites audio-guidées, sur site (du 1<sup>er</sup> au 31<sup>er</sup> mai).  
6 rue de la Monnaie - 10000 Sens  
Tél. 03 86 65 19 40

Le rôle d'Ambassadeur de Troyes La Champagne a été mis en place pour mieux impliquer les locaux dans la promotion et la mise en valeur de leur territoire.

Sur présentation de la carte, les ambassadeurs peuvent bénéficier d'offres et de réductions auprès de commerçants partenaires de l'opération. L'Office propose des visites

La Nouvelle-Aquitaine et l'Europe agissent ensemble pour votre Avenir







## Le cœur de métier pour les tiers-lieux ?

- Quelle est votre posture d'accueil dans votre TL ?
- Pensez-vous avoir besoin d'être formé sur l'accueil ? sur les situations inattendues (conflictuelles ou agressives ?)
- Quelles sont vos valeurs ?
- Comment ça se traduit à l'accueil ? Est-ce formalisé ?
- Connaissez-vous assez votre territoire ?
- ...

## #2 Le Management et l'Accueil pour les OT

- Prendre soin des collaborateurs·ices :
- La symétrie des attentions
- La QVCT
- La culture de l'apprentissage en continue
- La formalisation de l'accueil du nouvel arrivant

## Le management - inspirations

- SANA Shawinigan - Service d'accueil des nouveaux arrivants :
  - Page Facebook : <https://www.facebook.com/sanashawinigan>
  - Site internet : <https://www.sanashawinigan.ca/?fbclid=IwAR0D52Z6zV27vMVnSo74PRkpT29qmqBVFcj2a4V8DRWIA85APaqYq9xufYA>
- Livret d'accueil et parcours d'intégration d'un.e saisonnier.e

**Formation Personnel saisonnier Avril 23**

**Préparation avant Arrivée**

- Composition livret d'accueil : Bertrand : autour du 20/03/23
- Prévoir demande badge parking Aixois : demande copie permis + carte grise : **Fait**
- Paramétrage Aloa : nouvel agent, copie planning , cpte utilisateur :
- Fait**
- volet RH : Carole
- Création utilisateur AVIZI
- Réservation Salles pour formation : **fait**.
- Préparer Programme à envoyer .

**Outils pédagogiques :**

- Paperboard
- Posts it
- Rétroprojecteur

**Samedi 1er Avril :**  
Salle Loti 9h à 12h30 : intégration avant prise de poste : **ACCUEIL.**

**12h30 - 1h30 - PAUSE MERIDIENNE - DEJEUNER**  
Chacun amène son repas : Lieu à définir.

**14h00 à 16h00 - Visite de la Ville de Rochefort avec Christophe notre Guide Conférencier.**

**Lundi 3 Avril :**  
Eductour Suite .

**sa culture, son organisation...Quizz à faire (Doodle)**

Ce que je veux partager en fin de journée..... et laisser sur place .

**Mardi 4 Avril :**  
Formation aux Outils métier CP

**TO DO LIST :Salle Loti de 9h à 18h00 .**

- 9h - 5 mn Accueil et humeur du Jour.
- 9h05 - que me reste-t-il de la journée d'hier ?
- 9h05 à 9h10 - Mme La Directrice s'adresse aux nouveaux arrivants

**SEQUENCE 2**  
Objectif Pédagogique de la Séquence : à l'issue de cette séquence , le stagiaire est en capacité d'utiliser les outils métiers

**Mercredi 5 Avril :**  
Toute la journée : Eductour Aix + Formation Ateliers.

**TO DO LIST :**

- \* Location vélos sur Aix
- \* Cartes de passage
- \* Prévoir Co-voiturage

**09h00 à 17h00 - Un petit pas vers Aix en compagnie de Christophe (Présentation validée)**

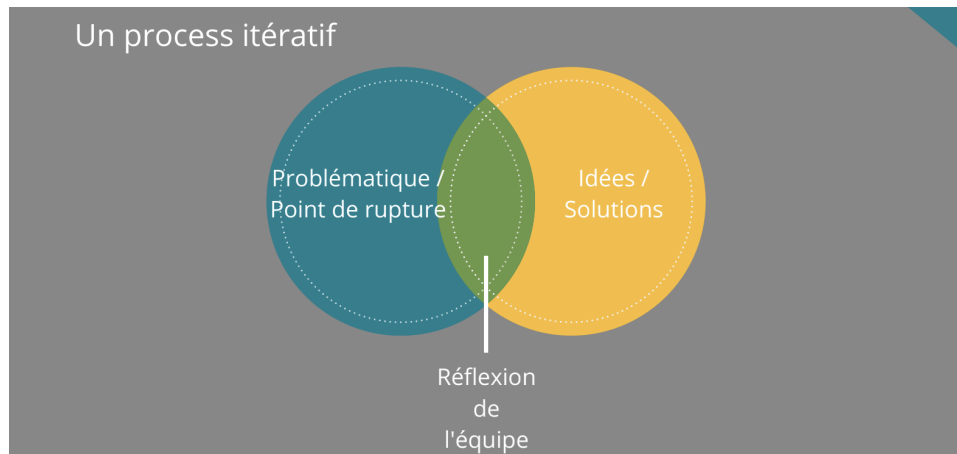
francebleu.fr  
Le dernier seigneur de l'île d'Oléron  
Bac FOURAS AIX à 9h00



## Le management et l'accueil au sein des tiers-lieux ?

- Que faites-vous pour l'accueil du nouvel arrivant ?
- Soignez-vous autant vos collaborateurs-rices que vos visiteurs ? Que faites-vous pour ça ?
- ...

## #3 L'amélioration continue et l'Accueil dans les OT



Le label Qualité tourisme donne un cadre : un outil de pilotage avec ses limites le SADI.

## L'amélioration continue au sein des tiers-lieux

- Êtes-vous dans une démarche d'amélioration en continue ?
- Comment est-ce formalisé ?
- Faut-il définir un process type comme le propose les Offices de Tourisme ? ou bien un propre à chaque tiers-lieu ?
- ...

## #4 Le marketing et les OT

Prendre soin des visiteurs :

- Connaître ses clients, connaître leurs besoins
- Principe de l'accueil "comme un ami", du "conseil éclairé" car l'accueil pour éviter la standardisation, ou le côté trop formel
- via la démarche qualité pour obtenir/observer la satisfaction client → apporte un cadre, mais à ses limites
- Passer d'une hospitalité touristique à une hospitalité plurielle (Les oiseaux de passage)

La Nouvelle-Aquitaine et L'Europe  
agissent ensemble pour votre Avenir





7 juin 2023 |  Louise THOMAS |  Hospitalité et sensibilisation des visiteurs

## Résidence pour saisonniers - Anglet

En tant que destination prisée pour les activités touristiques, la municipalité d'Anglet a mis en place des initiatives pour garantir un accueil chaleureux et des conditions d'hébergement favorables aux saisonniers. Des résidences dédiées aux saisonniers seront mises à disposition afin de leur permettre de trouver une solution de juin à septembre. Tout le reste de l'année, ces logements pourront être proposés à de jeunes actifs.

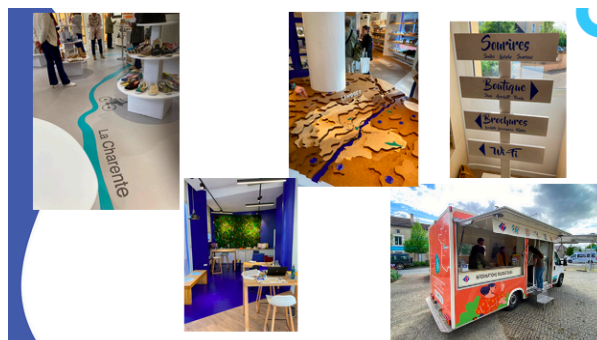
### Et pour les tiers-lieux ?

- Avez-vous fait ce travail de connaissance de vos visiteurs ?
- Connaissez-vous leurs besoins ? Leurs satisfactions ?
- Est-ce nécessaire pour vous ?
- ...

### #5 Le développement

L'accueil ne se limite pas à un accueil chez soi :

- Il faut aller à la rencontre de nos visiteurs
- L'accueil et l'information : l'affaire de tous et toutes
- L'implication des prestataires → [Relais d'Informations Touristiques](#), 1 à 10 passe la porte de l'OT
- L'implication des habitants
- La présence sur internet, RS



La Nouvelle-Aquitaine et L'Europe  
agissent ensemble pour votre Avenir



## Et pour les tiers-lieux ?

- Avez-vous besoin d'être présent hors les murs des TL ? Si oui, faut-il le faire en collaboration avec les OT qui ciblent aussi les habitants ?
- Quelle est votre relation avec l'écosystème local ?
- Connaissez-vous ce que fait l'OT sur votre territoire ? Avez-vous imaginé des actions conjointes avec des acteurs locaux en lien avec le sujet de l'accueil des locaux par exemple ?
- Est-il utile d'être présent sur les RS ? Comment transmettez-vous l'information ? L'OT, la collectivité est-elle un relai ?
- ...

## Le Clou (86)

Situé à Chauvigny, une petite ville de 7000 habitants à l'Est de Poitiers, c'est assez tranquille en hiver et assez dynamique l'été avec sa cité médiévale.

Axé sur la culture et l'agriculture, Le tiers-lieu est en cours de construction. A ce jour, le coworking, des hébergements et une programmation saisonnière sont fonctionnels.

Les sièges départementaux de la confédération paysanne, Cultivons la biodiversité et CIVAM sont basés au Clou et ces structures sont également locataires d'espaces de travail partagés et co-producteurs sur l'événementiel. En outre, il y a un groupe de travail autour du vin nature peu connu sur ce territoire et une boutique de produits locaux l'été.

A venir en 2025, un café-librairie et un bar associatif.

Y sont accueillis des indépendants, télétravailleurs, touristes, familles avec ou sans enfants, habitants des alentours...

### **Un fonctionnement décentralisé**

Quand on parle d'accueil, nous pensons aux porteurs de projet qui ont été accueillis à mesure et comment nous nous sommes organisés en tant que tiers-lieu. Il y a 10 commissions de 5 ou 6 personnes représentées au CA qui se réunit tous les 15 jours. Les référents de chaque commission informent le CA et réciproquement, cela permet une bonne connaissance du projet et des activités pour se sentir concernés et accueillis afin de travailler ensemble. Nous avons déjà évolué en 4 ans, jusqu'à l'an passé un bureau prenait des décisions hebdo ce qui a créé un décalage avec le CA d'où ce changement de fonctionnement tel que présenté précédemment. 60 personnes composent le noyau dur et il y a 350 adhérents.

### **Un accueil humain**

Les travailleurs dans l'espace de coworking, ce sont soit les salariés, soit les bénévoles qui accueillent les personnes qui viennent au Clou. Une première rencontre-visite des lieux,

La Nouvelle-Aquitaine et L'Europe  
agissent ensemble pour votre Avenir



une présentation du projet et des perspectives, quelques informations pratiques sont dispensées. Ensuite, ces personnes peuvent venir en toute autonomie.

Les hébergements, c'est une autre catégorie de public, nous sommes sur les sites d'intermédiations qui nous ont permis d'avoir une activité assez rapide mais cela tend à s'opérer par le bouche à oreille avec des réservations en direct. De plus en plus par les habitants de Chauvigny qui ont eu vent des hébergements, volontairement pas chers pour pas que ce soit un frein à l'utilisation, et envoient leur familles faute de place chez eux.

### **Faire connaître le projet et fédérer**

Tous les premiers samedi du mois c'est PORTE OUVERTE ! Il s'agit de RDV incontournables pour prendre connaissance du projet et expliquer qu'est-ce qu'un tiers-lieu, ce qu'on a derrière la tête, puisque le collectif évolue les idées également.

Nous nous inscrivons dans les événements existants sur Chauvigny : la fête médiévale, les Journées Européennes du Patrimoine... Ce qui nous permet d'accueillir un nouveau type de personnes plus tournées vers le spectacle vivant.

Situé en cité médiévale de Chauvigny, il y a un souci de dynamisation de cette partie de la ville où il y a des artisans et des restaurants mais pas de commerçants d'où la boutique de produits locaux destinées en premier lieu aux habitants proches. De même, la fête des voisins a fédéré beaucoup de riverains.

Nous adhérons également à l'association des vitrines de Chauvigny. En tant que futur café-librairie, on fait savoir ce qu'on a derrière la tête. On est un peu originaux par rapport à ce qui existe dans la ville, donc nous prenons le temps de faire œuvre de pédagogie.

### **Coopérer avec l'office de tourisme**

L'Office de Tourisme est situé en face du Clou, la relation est évidente sur le partage d'information en premier lieu. Parmi les projets du Clou, nous aimerions créer une relation de prolongement des offres de l'Office de Tourisme qui annonce par exemple les spectacles des Géants du ciel avec la proposition de parcours vélos, de boucles vers les fermes pour proposer une autre manière de découvrir la ville. Dans ce sens, nous étudions comment devenir conjointement accueil vélo.

*La Nouvelle-Aquitaine et L'Europe  
agissent ensemble pour votre Avenir*



## Questions

### REX sur l'inclusion via l'accueil, l'hospitalité

La mise en récit fait communauté et la façon de collecter, raconter, permet d'agréger les personnes. La communauté fait récit et le récit fait communauté. A l'instar du groupe du Millepate sous un angle patrimonial qui n'a pas de logique de public particulier mais des passionnés de tout horizon.

*Les oiseaux de passage. Récit - Une communauté d'hospitalité au-delà de Huelva* Disponible sur :

<https://lesoiseauxdepassage.coop/narratives/3010-une-communaute-d-hospitalite-au-dela-de-huelva>

### Quand on parle d'inclusion on pense aux publics en situation de vulnérabilité, quand on parle d'accueil, quelles sont les expériences concrètes concernant ce public en situation de vulnérabilité ?

On a testé à la MONA un événement national, le DuoDay, c'est destiné à toutes les personnes qui ont un handicap pas seulement physique mais également invisible.

*La MONA. Emploi et handicap : de l'insertion au maintien dans l'emploi* Disponible sur : <https://www.monatourisme.fr/emploi-et-handicap-de-linsertion-au-maintien-dans-lemploi/>

A la Coopérative Tiers-Lieux, nous avons proposé le DuoDay aux tiers-lieux en 2022 et en 2023, la première édition a eu du succès avec une quinzaine de tiers-lieux mobilisés, la seconde nettement moins, on continuera de relayer l'information.

*La Coopérative Tiers-Lieux. Journée nationale « DuoDay » – Accueil inconditionnel* Disponible sur : <https://coop.tierslieux.net/journee-nationale-duoday-accueil-inconditionnel/>

Les Auberges de jeunesse de Charente-Maritime travaillent sur ces sujets là en se donnant les capacités d'accueillir ces personnes.

*Les oiseaux de passage. Auberge de jeunesse de La Rochelle* Disponible sur : <https://lesoiseauxdepassage.coop/producer/326-auberge-de-jeunesse-de-la-rochelle/>

### Ensuite concernant la gestion des conflits, quelles sont les choses mises en place ?

Dans les OT, on a eu des cas de racisme subi par des conseillères en séjour. On a mis en place des formations avec l'intervention de personnes expertes y compris juridiquement sur ce point.

*La MONA. Catalogue de formations - Se préserver face aux comportements inattendus (agressifs et conflictuels) à l'accueil.* Disponible sur : <https://catalogue-monatourisme.dendreo.com/formation/49/fir19-se-preserver-face-aux-comportements-inattendus-agressifs-et-conflictuels-a-laccueil>

Un groupe de travail sur les communs des féminines existe au sein de l'Association Nationale des Tiers-Lieux, il y est notamment question de la gestion des comportements inadaptés, agressifs.

*Forum des tiers-lieux. Communs des féminismes. Disponible sur :*  
<https://forum.tiers-lieux.org/t/communs-des-feminismes/3279>

Il existe des formations aux premiers secours en santé mentale.

*Santé.gouv.fr Secourisme en santé mentale. Disponible sur :*  
<https://sante.gouv.fr/actualites/presse/communiqués-de-presse/article/secourisme-en-sante-mentale>

## Bonus

Petit précis tiers-lieux et tourisme. MONA et Coopérative Tiers-Lieux. 2021. Disponible sur : <https://coop.tierslieux.net/petit-precis-tiers-lieux-et-tourisme/>

Au pays des tiers-lieux, tiers-lieux & tourisme, Table ronde animée par Charlotte Emery – [MONA](#) & Lucile Aignon – Coopérative Tiers-Lieux. 2019. Disponible sur : <https://coop.tierslieux.net/au-pays-des-tiers-lieux/>



GUIDE HANDICAP. l'Office de tourisme et des congrès de Bordeaux Métropole. 2023. Disponible sur :

[https://drive.google.com/file/d/1BRU\\_Pmqv71s-SlFmssFmDg2f6DcjSEdc/view?usp=drive\\_link](https://drive.google.com/file/d/1BRU_Pmqv71s-SlFmssFmDg2f6DcjSEdc/view?usp=drive_link)



La Nouvelle-Aquitaine et L'Europe  
agissent ensemble pour votre Avenir

