Le Bois des Cinq Tailles - Thumeries

NUMÉRO 7 2019

ZOOM SUR...

L'OFFICE DE TOURISME PÉVÈLE CAREMBAULT

LA STRUCTURE
en quelques mots

LE MANAGER PREND LA PAROLE

Marie LAGOUGE

LA MINUTE INNOVATION
en vidéo

L'EQUIPE
en image

LA STRUCTURE
en quelques mots

Depuis 2014 et la création de la Communauté de communes Pévèle Carembault, l'Office de Tourisme, qui couvrait antérieurement 19 communes, rayonne sur un territoire de 38 communes (96 000 habitants).

L'Office de Tourisme Pévèle Carembault est installé au cœur de la commune de Mons-en-Pévèle, village réputé pour sa richesse patrimoniale et ses circuits de randonnée.
L'accueil est composé d'un petit espace de jeux réservé aux enfants et d'un espace "produits du terroir" qui permet de valoriser les savoir-faire locaux.

L'Office de Tourisme a reçu en 2017 le label « J'adore le Nord » en famille, délivré par Nord Tourisme, pour notamment la qualité de ses prestations dédiées à la famille.

L'Office de Tourisme est composé d'une équipe très dynamique de 2 salariées qualifiées à temps plein, conseillères en séjour aux compétences distinctes et complémentaires : Bénédicte, chargée de l'animation touristique et Anne-Julie, chargée de la communication web.
Marie, directrice à mi-temps, est responsable du service tourisme-culture de la Pévèle Carembault dont fait partie l'Office de Tourisme.

Pour accompagner et développer le programme d'animations touristiques, l'Office de Tourisme s'appuie sur un réseau de 13 ambassadeurs volontaires, curieux et passionnés ; habitants du territoire, désireux de faire découvrir les richesses et de partager des instants de vie avec les visiteurs (signature d'une charte officielle en 2018).

UNE PETITE ÉQUIPE DYNAMIQUE ET POLYVALENTE

- Marie LAGOUGE -

VALÉRIE VERCAUTEREN : MARIE, PEUX-TU DÉFINIR LES GRANDES LIGNES DE LA STRATÉGIE GLOBALE DE TON OFFICE DE TOURISME ?

Marie LAGOUGE : Nous avons redéfini la stratégie de l'Office de Tourisme lors de l'installation de la nouvelle Communauté de communes Pévèle Carembault en 2014 avec les nouveaux acteurs (prestataires touristiques, ambassadeurs) et les nouveaux élus qui font partie du conseil d'exploitation de l'Office de Tourisme aujourd'hui.

Avant, la compétence tourisme et l'Office de Tourisme n'étaient présents que sur une intercommunalité, la Communauté de communes du Pays de Pévèle. Depuis 2014, la compétence tourisme s'est étendue aux 38 communes de la Communauté de communes.

Pour la redéfinition de cette stratégie globale nous avons mis en place plusieurs réunions, qui se sont déroulées entre fin 2014 et 2015.

Le travail a été réalisé autour de 3 points principaux : la réorganisation de l'office de tourisme, les cibles de clientèles prioritaires, et le positionnement touristique.

La stratégie, en tant que telle, validée fin 2015, est structurée autour de 2 axes majeurs : le plein air, car c'est ce qui caractérise vraiment notre territoire, et la cible de clientèle prioritaire qui est la famille.

« La stratégie est structurée autour de 2 axes majeurs : le plein air et la famille »

En clientèles secondaires, nous avons également la clientèle senior, naturellement présente sur notre territoire, à qui nous proposons des randonnées le jeudi après-midi par exemple, et la clientèle en couple pour laquelle on essaie de trouver des actions lui correspondant.

L'Office de Tourisme travaille en transversalité avec d'autres services comme l'environnement, la culture, le patrimoine et les déplacements doux (randonnée, vélo). Une démarche de schéma cyclable se met en place actuellement au niveau communautaire. Elle est intéressante pour l'Office de Tourisme car nous avons des demandes des visiteurs (pistes cyclables, circuits vélos etc....). Et aujourd'hui nous ne pouvons pas forcément y répondre, car nous n'avons qu'un circuit cyclable balisé.

Les 4 axes principaux sur lesquels a été définie la politique tourisme :

- **Accueillir les visiteurs** que ce soit l'accueil physique sur le site de Mons-en-Pévèle mais aussi l'accueil web géré par Anne-Julie : le site web, les réseaux sociaux et la newsletter mensuelle, diffusée auprès de plus de 1150 partenaires, professionnels du tourisme, conseillers communautaires et visiteurs, qui présente les activités du mois avec un « Zoom sur » une activité plus précise. Dans un prochain numéro nous parlerons notamment des 3 bières qui se développent sur le territoire : « la PVL », « La Mousserie » et « La gueule de ».
Nous allons également à la rencontre du public lors de manifestations organisées sur le territoire : la fête médiévale de Mons en Pévèle, le salon VTT et running à Orchies.

- **Animer le territoire**, avec un programme annuel piloté par Bénédicte. L'Office de Tourisme propose tous les ans des animations diverses, des randonnées thématiques, commentées, des randonnées famille, ce qui a permis aussi en 2017 de faire partie de la démarche « J'adore le Nord en Famille » initiée par Nord Tourisme. Il y a aussi le festival « Les folles randos » que nous allons réitérer en 2021 et qui propose des randonnées sous toutes les formes, à pied, à vélo, en nocturne etc... Nous participons bien-sûr à des événements comme les rendez-vous aux jardins et les journées européennes du patrimoine sur la thématique des fermes, de l'agriculture, du patrimoine bâti agricole reconverti en gîtes ou chambres d'hôtes.
C'est sur cette dernière thématique que nous avons travaillé l'année dernière sur un parcours en bus. Cette année, il sera reconduit sous d'autres formes de mobilité, avec un parcours en calèche pour les familles et un parcours à pied.

- **Accompagner les professionnels (restaurateurs, hébergeurs, gérants de sites de loisirs)** vers une plus grande qualité d'accueil et de services en les amenant vers la démarche de tourisme en famille.

Le but est d'avoir un groupe de prestataires et de bénéficier d'un accompagnement de Nord Tourisme là-dessus.

Développer aussi les petits-déjeuners e-tourisme organisés par Anne-Julie, les accompagner sur leurs sites web, leur donner des astuces et bonnes pratiques lors d'ateliers etc...

Enfin en nouveauté cette année, nous organisons des éductours pour présenter l'offre du territoire afin que les prestataires puissent mieux en parler. L'idée est d'en faire un par an. Cette année la thématique concerne les loisirs de plein air et sports de pleine nature. En 2020, le patrimoine sera évoqué et en 2021, nous parlerons de l'agriculture.

- **Enrichir l'offre touristique**, dans cet esprit d'augmenter les expériences à vivre sur le territoire. Par exemple, en équipant le territoire, nous avons mis en place des panneaux d'interprétation du patrimoine il y a 2 ans. Nous organisons des visites et randonnées qui passent à proximité de ces panneaux. Nous avons installé des bornes de Paris-Roubaix à l'entrée et à la sortie de chaque secteur pavé pour les valoriser. Nous avons aussi créé une animation autour de l'aventure-jeux®. et nous avons réalisé le Guide des activités de Loisir(s) et de Plein Air. Cette année, un parcours géocaching a été créé.
Et actuellement, une refonte du site Internet est en cours en collaboration avec les services communication et numérique de la Communauté de communes.

L'Office de Tourisme a encore plein de projets pour les années à venir !

VV : QUEL EST LE PROJET QUI T'APPORTE LE PLUS DE SATISFACTION ?

ML : L'année 2018 a été assez prolifique en projets, je n'en mettrai pas un seul en avant. C'est aussi bien l'aventure-jeux® de Mons-en-Pévèle que le Guide de Loisir(s).
Ce sont 2 produits créés par l'Office de Tourisme que nous pouvons mettre en vente dans notre boutique, ce qui n'était pas le cas auparavant. C'est un vrai pas en avant !

Le Guide de Loisir(s) est aussi bien un geste fait envers les habitants (pour qui il a été distribué gratuitement) que pour les touristes des alentours, qui peuvent l'acheter en boutique. Les habitants ont surtout pu prendre connaissance de l'offre de plein air qui leur était accessible sur le territoire. Nous allons également mettre en dépôt-vente ce guide ainsi que l'aventure-jeux® dans les Offices alentours (Seclin, Villeneuve d'Ascq, Lille) pour faire découvrir notre territoire plus largement.

VV : QUELS CHANGEMENTS SOUHAITES-TU APPORTER AU SEIN DE TON ÉQUIPE POUR ÊTRE EN ADÉQUATION AVEC LES NOUVEAUX MÉTIERS ? AS-TU INTÉGRÉ LES FORMATIONS DU PLAN DE FORMATION HAUTS DE FRANCE DANS TON PLAN D'ACTION ?

ML : Nous sommes une petite équipe très dynamique et polyvalente. C'est notre atout, on échange régulièrement ensemble.
Les changements à venir sont en lien avec les formations que vous proposez. Il est important de prendre part aux formations qu'Offices de Tourisme du Nord – Relais Territorial propose, même si cela prend pas mal de temps.
Par exemple l'année dernière Anne-Julie a suivi la formation Animateur Numérique de Territoire. L'année d'avant, elle avait suivi Reporter de Territoire et Bénédicte avait participé à la formation APEX (Accueil par l'Excellence). C'est une vraie montée en compétences !
Les échanges avec les autres Offices de Tourisme sont également importants !

Les métiers du tourisme sont en constante évolution et nous devons suivre la tendance !

VV : QUELS SONT LES PROJETS INNOVANTS À VENIR DANS TON OFFICE ?

ML : Les projets ne manquent pas !
En termes d'innovation la chasse aux trésors / géocaching en est une ! C'est vraiment innovant, il y a la partie numérique et la découverte du territoire.

En 2018, lors du festival "Les folles randos", un parcours de géocaching avait été mis un en place à Mons-en-Pévèle. Cette année, c'est un parcours familial qui est créé sur la commune de Landas.

Il s'agit d'un circuit de 4 KM accessible à tous qui vient d'être inauguré.

À l'avenir, nous souhaitons continuer à développer le géocaching dans d'autres communes du territoire.

LA MINUTE INNOVATION EN VIDEO

DECOUVREZ EN VIDEO UN PROJET INNOVANT MIS EN PLACE A L'OT

https://youtu.be/N1xbbdY9SQA

VV : COMMENT VOIS-TU TON OFFICE DE TOURISME DANS 5 ANS ?

ML : Il faudra peut-être conserver un lieu d'échanges et de convivialité sur un site, mais nous ne pourrons pas faire sans aller sur le terrain, à la rencontre des habitants du territoire.
Le but est d'intégrer toujours plus les habitants. Plusieurs ambassadeurs aident déjà dans la mise en place de certaines actions, mais il faudra développer cela.

Enfin, il sera nécessaire d'intégrer de plus en plus le numérique dans la politique de l'Office.

L'ÉQUIPE EN IMAGE

MARIE LAGOUGE

Directrice -
Responsable Tourisme-Culture

Si elle était :

- 1 projet : Le guide de loisir(s) et de plein air
- 1 compétence : La polyvalence
- 1 hashtag : #coeurdenature
- 1 lieu : Le Pas-Roland à Mons-en-Pévèle
- 1 geste pas écolo : Laisser le chauffage électrique le week-end
- 1 qualité : Sens de l'écoute
- 1 défaut : Perfectionniste

BÉNÉDICTE LAURENT

Chargée Animation Touristique -
Conseillère en séjour

Si elle était :

- 1 projet : L'aventure-jeux® "Le Mystère de la Pierre" et le Géocaching
- 1 compétence : L'organisation
- 1 hashtag : #leridiculenetuepas
- 1 lieu : Le Mirador (au Bois des Cinq Tailles à Thumeries)
- 1 geste pas écolo : Consommer trop de café en capsule
- 1 qualité : Ordonnée
- 1 défaut : Hyperactive

ANNE-JULIE POISSONNIER

Community Manager -
Conseillère en séjour

Si elle était :

- 1 projet : La refonte du site web (en 2020)
- 1 compétence : La polyvalence
- 1 hashtag : #carpediem
- 1 lieu : Le Château de l'Abbaye à Cysoing
- 1 geste pas écolo : Boire de l'eau en bouteille
- 1 qualité : Souriante
- 1 défaut : Trop gentille

N°7

Réalisé par :
Valérie VERCAUTEREN - OFFICES DE TOURISME DU NORD - RELAIS TERRITORIAL
Aurélie KAZIMIERSKI - NORD TOURISME

Remerciements à Marie LAGOUGE Directrice de l'OT Pévèle Carembault et à toute son équipe pour l'accueil dynamique et sympathique qu'elles nous ont réservé.

© Crédits Photos OTs du Nord - RT - Nord Tourisme - Laurent Ghesquière et Pévèle Carembault