

**NUMERO SPECIAL
CONFINEMENT..**



ZOOM SUR...

LE RESEAU DES OFFICES
DE TOURISME DU NORD



- L'ÉDITO DU RESEAU
- LES OT EN ACTION
- LE PATCHWORK DES INITIATIVES
- ET DU CÔTÉ D'OTN



L'EDITO DU RESEAU

Depuis le 12 mars dernier et les 1ères annonces gouvernementales liées à la crise que nous traversons, le réseau des Offices de Tourisme du Nord a connu de nombreuses évolutions. A la fermeture logique de l'ensemble des points d'accueil aux publics s'est ajouté le confinement et donc la mise en place d'une organisation de nos structures radicalement nouvelle dans cette période de travail à distance.

Les structures du réseau ont dû particulièrement s'adapter, dans l'urgence évidente au début mais également en posant un regard lucide et prospectif sur nos activités et métiers.

Les situations de chacun des OT du réseau sont très différentes, hétérogènes et disparates, c'est un constat que nous faisons depuis longtemps déjà. En fonction de la taille, du modèle, de la structuration même de chacun, il a fallu s'adapter et évoluer différemment, néanmoins c'est globalement une période de forte activité que nous vivons en ce moment dans le réseau. Majoritairement en télétravail, quand cela s'est avéré possible au regard des postes et missions, les salariés des OT ont mis en place des nouvelles organisations autour de nouveaux outils et au service bien souvent de nouveaux projets.



A l'heure où nos métiers classiques, voire historiques, sont complètement remis en cause par la période que nous vivons, une ambition majeure semble émerger et s'affirmer en tant que mission des Offices de Tourisme : Animer le lien ! Lien entre les équipes et les structures, avec les acteurs de la destination, socio-pros en tête, avec la communauté des clients, qu'ils soient locaux ou pas, avec les partenaires divers et variés, ...

Ce rôle de « chef d'orchestre » d'une stratégie et d'une organisation touristique prend un nouvel essor. De manière contrainte aujourd'hui, mais sur une dynamique de fond qui ne s'arrêtera pas ! Si compliquée qu'elle soit, la période est propice en tout état de cause au changement.

Ce numéro spécial « confinement » de nos Zooms sur les OT... vous propose un retour sur cette période particulière, telle que l'ont vécu et la vivent les structures du réseau : actions prioritaires, initiatives locales, petites transformations et mutations profondes,

Nous vous proposons un tour d'horizon de ces semaines passées tel qu'Offices de Tourisme du Nord a pu l'observer et l'accompagner...



LES OT EN ACTION

Comme évoqué précédemment, de nombreuses actions ont été portées par les OT du réseau depuis le début de la période du confinement, l'adaptation de certaines actions dans le contexte du travail à distance, la création de nouvelles actions en réponse au contexte, l'accélération de certains projets de long termes, ...

Autant d'exemples qui montrent l'activité et la réactivité du réseau. L'idée n'est pas ici de faire un bilan de ces actions, mais plutôt de proposer un focus sur certaines d'entre elles, qui ont pris une ampleur importante et qui se retrouvent de manière collective dans l'ensemble des structures.

1 - L'ACCOMPAGNEMENT DES PRESTATAIRES ET ACTEURS TOURISTIQUES LOCAUX

C'est l'action numéro 1 de cette période !

Elle a pris une ampleur assez inédite dans le réseau, quelque soit les liens et les actions qui pré-existaient à l'échelle de chaque OT.

D'une manière « chronologique », et sous des formes très diverses et variées, il s'est agi de :

- Ecouter / Rassurer / Être au côté des prestataires et faciliter les échanges entre eux
- Accompagner, techniquement et juridiquement, dans un contexte particulièrement difficile et complexe pour les socio-pros
- Valoriser et promouvoir, notamment autour des initiatives portées par les prestataires
- Préparer la suite ... En interrogeant et écoutant ces acteurs du territoire sur les impacts de la crise mais surtout leur vision et leurs besoins pour l'après.

2 - L'ANIMATION DU LIEN A DISTANCE AVEC LA COMMUNAUTE

On pourrait parler de « révolution de l'accueil » !

Fermeture des BIT, accueil physique impossible, ... L'échange à distance avec les clients des destinations, notamment via le digital et les réseaux sociaux, a pris une place prépondérante.

- Pour garder le lien, entretenir la relation client et permettre à tous de s'évader... de chez soi !
- Pour animer une communauté locale plus que jamais en demande d'informations claires et actualisées au quotidien.
- Pour valoriser le territoire, ses richesses, ses acteurs, sous un angle parfois nouveau et méconnu (circuits courts, producteurs locaux, initiatives solidaires, ...).

3 - LES PROJETS DE PLUS LONG TERME

Toute particulière qu'elle soit, cette période a permis également pour les OT de faire avancer des projets, voire de les accélérer, en posant la réflexion dans un cadre totalement nouveau. Cette période a pu être propice notamment à :

- La formation, de soi, des équipes, des prestataires, autour d'outils, de réflexions, de stratégies à partager
- La production de contenu et de supports intégrant la situation et adaptés à la suite (site internet, magazines, ...)
- La construction de l'après, en transformant parfois les stratégies et en y intégrant des projets ou idées qui étaient « dans les cartons » et qui ont trouvé un sens encore plus évident !

LE PATCHWORK DES INITIATIVES

Au cours de cette période de confinement, de très nombreuses initiatives ont émergés partout sur les territoires.

Portées par les équipes des Offices de Tourisme, les prestataires de la destination, les collectivités, ces initiatives ont démontré de l'esprit de solidarité et de la réactivité des structures du réseau.

Nous proposons ici un petit focus sur certaines d'entre elles, parmi les très nombreuses observées.



#UNTICKETPOURMONRESTO

A l'OT **Sambre Avesnois**, la campagne : #UnTicketpourmonResto a été lancée

L'idée étant de mettre de côté les tickets restaurants non utilisés pendant la période du confinement, pour les remettre aux restaurateurs, en pourboire, lorsqu'ils auront réouvert.

Une autre initiative a également débuté avec un questionnaire portant sur les besoins et les attentes des prestataires touristiques pendant et surtout après le confinement.



Equipe de l'OT ARMENTIEROIS ET WEPPEES

CONCEPTION DE MASQUES ET ATELIER DE COUTURE SOLIDAIRE

A **Armentières**, 4 agents de la Ville (dont deux couturières municipales) se sont portés volontaires pour coudre près de 300 masques de protection (en rupture de stock dans les pharmacies et réservés aux personnels hospitaliers).

Après avoir confectionné des masques pour les Services municipaux sur le terrain, ces incroyables couturières, dont l'équipe s'est agrandie d'élèves de l'atelier municipal de coutures et d'agents de la ville, fabriquent des sur-blouses depuis plusieurs jours.



Equipe de l'OT SAMBRE-AVESNOIS



LE PATCHWORK DES INITIATIVES



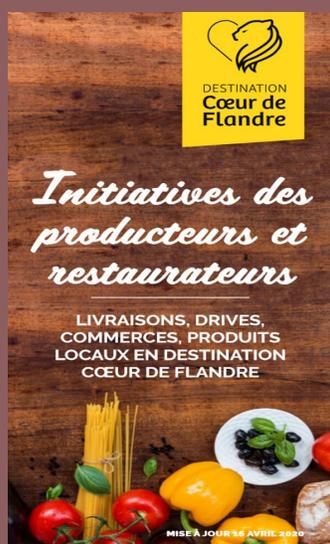
Equipe de l'OT DESTINATION COEUR DE FLANDRE



AVENTURE GEOCACHING INEDITE

A l'OT du **Cambresis**, Caroline, la référente geocaching et Brice ont profité du confinement pour peaufiner la création d'un produit geocaching innovant pour lequel 7 nouvelles caches vont être posées.

Son nom : l'Avènement de Martin & Martine défaisant le Seigneur de Thun. Une aventure familiale, mêlant histoire, nature, défi, nouvelles technologies lancée pour le mois de juin 2020 et qui se veut propice aux partages entre parents et enfants tout en laissant la part belle à l'imagination.



LIVRET DES INITIATIVES DES PRODUCTEURS ET RESTAURATEURS

A l'OT **Destination Coeur de Flandre**, l'ensemble des membres de l'équipe a eu une idée, celle de relayer l'ensemble des infos quant à l'activité des prestataires dans un document unique à destination des clients (livraisons, drive, commerces, produits locaux etc...). Celui-ci est téléchargeable sur les réseaux sociaux et le site internet de l'OT.

Un plus, l'offre des initiatives est également disponible sous forme de carte interactive. Il est possible de géolocaliser et retrouver les actions à proximité, utiliser les filtres pour rechercher différents types de produits.



Equipe de l'OT CAMBRESIS

LE PATCHWORK DES INITIATIVES



REALISATION D'UN SYMBOLE DE LILLE A LA MAISON

A l'OT de **Lille**, les collègues confinés se sont lancés un défi, celui de réaliser un monument, un symbole, un emblème, enfin ce qui représente Lille pour eux avec ce qu'il ont à la maison, et de les photographier.

Les photos sont relayées sur les réseaux sociaux de l'OT, pour égayer cette période et pourront être utilisées pour d'autres choses par la suite.



Equipe de l'OT VILLENEUVE D'ASCQ



QUIZZ FACEBOOK

A l'OT de **Villeneuve d'Ascq**, Michael a élaboré un quizz sur facebook, plutôt à destination des locaux : 1 jour / 1 question.

L'idée est de présenter les lieux touristiques, curiosités, anecdotes historiques et de solliciter la communauté en posant une question. La réponse est apportée quelques heures après le post. Les répondants sont incités à raconter un moment vécu dans ce lieu, une anecdotes historique à partager.

DESTINATION AVESNOIS AU SERVICE DES SOCIO-PROS

Suite à une enquête adressées aux prestataires du territoire,

les OT de **l'Avesnois** travaille au déploiement d'un plan d'action dédié :

- programme de formation
- actions de mise en réseau
- éductour
- adaptation des accompagnements, ...

Une dynamique collective accélérée suite à la période de crise.



Equipe de l'OT SUD AVESNOIS

LE PATCHWORK DES INITIATIVES



#FENETRESURDUNKERQUE

A l'OT de **Dunkerque**, le projet #fenetresurdunkerque a été mis en place: sur Facebook Visit Dunkerque et sur Instagram #visitdunkerque également.

Un travail est mené autour des thèmes suivants #fenêtresur, #quotidiendaventures, #racontemoiDunkerque, #contemplation, #streetphotography.

La ligne éditoriale est adaptée auprès des locaux et futurs voyageurs.

Le projet s'intègre parfaitement au #SpiritOfDunkerque.



Collectif des OT de la MEL

L'AGENDA ESTIVAL DU COLLECTIF DES OT DE LA MEL

Dans le contexte d'une saison estivale pleine d'incertitude, et à l'initiative de l'OT de Roubaix, un agenda estival collectif est travaillé et porté par l'ensemble des OT de la métropole lilloise.

Balades, lieux sympas, bonnes adresses, insolite et pépites locales, ... Ce guide nouvelle version veut réinventer la destination et répondre aux attentes nouvelles des clients.

LES ETINCELEURS DU VALENCIENNOIS

A l'OT du **Valenciennois**, le réseau des étincelleurs est un réseau d'ambassadeurs qui va être mis en place et dont le rôle sera de participer à la rédaction d'articles, aux comités éditoriaux, à l'accueil...

Le souhait initial est d'améliorer l'accueil sur le territoire et d'enrichir les connaissances des socio-pro.

Un guide recensant toutes les informations indispensables a été rédigé ainsi qu'un quizz en ligne qui permet d'identifier les étincelleurs ; c'est à dire les personnes (habitants et pros) ayant un socle de connaissances suffisant, mais surtout la volonté de participer activement à la reprise.



LE PATCHWORK DES INITIATIVES



Equipe de l'OT PEVELE CAREMBAULT

CARTE INTERACTIVE DES COMMERCANTS

A la Communauté de communes **Pévèle Carembault**, une carte interactive valorisant les commerces ouverts, proposant de la vente à emporter ou encore un service de livraison à domicile a été réalisée, dès la fin de la première semaine de confinement.

A ce jour, une centaine de commerces ont été recensés : boulangeries, boucheries, restaurants, points de vente à la ferme, commerces ambulants...

Cette carte est mise à jour régulièrement et disponible sur le site Internet de la Pévèle Carembault : pevelecarembault.fr.

L'équipe de l'Office de Tourisme participe à cette action en transmettant l'information aux restaurateurs qui proposent ce type de service et qui souhaitent être valorisés.



SOUTIEN AUX ENTREPRISES ET HOTLINE DEDIEE

A l'agglomération de la **Porte du Hainaut**, un dispositif de soutien financier complémentaire au fond de solidarité pour les entreprises a été mis en place.

L'Office de Tourisme participe activement à la dynamique mise en place : plus de 800 prestataires et acteurs économiques du territoire ont été appelés par l'équipe.

L'objectif : prendre de leurs nouvelles, connaître leur situation, les informer sur les dispositifs d'aides existants et les orienter vers le dispositif de l'Agglomération quand cela est possible.



PACK RESEAU SOLIDAIRE

A l'OT de **Wattrelos**, on a réalisé une carte recensant les commerces ouverts durant le confinement.

L'Office espère amplifier cela avec la mise en place du pack Réseaux Solidaire. Il y a eu des bons retours sur ce projet aussi bien de la part du grand public (qui est à la recherche de ce type d'information) que des restaurateurs.

Ce projet a été mené en commun par l'ensemble de l'équipe et le tout en télétravail. Ce qui a permis de monter la réactivité de l'équipe et que travailler à distance, qui plus est sur un projet commun, était tout à fait possible.

LE PATCHWORK DES INITIATIVES



Equipe de l'OT DOUAISIS TOURISME

BOUTIQUE EN LIGNE 2.0

A l'OT **Douaisis Tourisme**, on travaille sur la mise en place de la boutique en ligne (benchmark sur les boutiques existantes, sélection, description et photos des objets, définition des critères pour la mise en ligne, détermination des conditions d'envoi, création de scotch et étiquettes corporate).

Sur Facebook, 7 grandes catégories pour chaque jour de la semaine ont été créés. L'animation de la page se fait par le biais de vidéos, de podcast et de publication en collaboration avec 3 personnes de l'équipe pour leur compétence guides et pour enrichissement des contenus et mise en ligne.

Une rubrique "Do it Yourself" (ateliers manuels) et recettes de cuisine s'adressant aux adultes et aux enfants a été créée sur le site :

<http://www.douaisis-tourisme.fr/recettes-tutos.html>. La création d'une rubrique sur le site internet d'une catégorie similaire pour mettre en avant les tutos DIY, les recettes et les contenus enfants a également été réalisée.

#COVID-19

MESURES EXCEPTIONNELLES DE SOUTIEN AUX ENTREPRISES COEUR D'OSTREVENT DÉBLOQUE UNE AIDE D'1 MILLION D'EUROS

La Communauté de Communes Cœur d'Ostrevent s'engage pour aider ses petites et moyennes entreprises.
En plus d'engendrer des conséquences sanitaires graves, l'épidémie de Covid-19 présente un risque majeur pour l'activité économique du pays. Pour soutenir son tissu économique local, Cœur d'Ostrevent, déploie une série de mesures sans précédent.

- #### 1 ANNULLATION DES LOYERS

Pour les entreprises installées dans les bâtiments communaux.
À partir du 15 mars 2020 et jusqu'à la fin du confinement.
- #### 2 VOTRE CONSEILLER

TEL : 06.89.38.62.08
MAIL : AIDSECCO-COVID19@CC-COEURDOSTREVENT.FR

CELLULE DE CRISE

Cœur d'Ostrevent se mobilise pour accompagner les entreprises sur ses différents dispositifs d'aide en complément des fonds prévus par l'Etat et la Région des Hauts-de-France.
- #### 3 FONDS D'URGENCE 1M€

Création d'un fonds de solidarité pour les PME, PMI, TPE, indépendants, artisans, commerçants et professions libérales.

Le fonds d'aide sera attribué sur dossier et les demandes des entreprises de moins d'un an seront traitées au cas par cas.
- #### 4 DISPOSITIF D'AIDE

Entreprises de 1 à 5 salariés :
- Aide jusqu'à 1200 €
- Prêt d'honneur de 3 000 € max.
Entreprises de 6 à 10 salariés :
- Avance jusqu'à 5 000 €.
Taux 0%, sans garantie et sans intérêts.

COEUR D'OSTREVENT

SOUTIEN AUX ENTREPRISES ET VALORISATION DES CIRCUITS COURTS

A l'OT **Cœur d'Ostrevent Tourisme**, on travaille sur un programme d'animation et de visites adaptées au post confinement en favorisant un tourisme de proximité avec l'élaboration d'un protocoles sanitaires précis.

Une publication et une mise à jour régulière d'un livret des initiatives des producteurs et des restaurateurs qui continuent à servir les locaux sous forme de vente à emporter, livraison et drive sont réalisées.

L'Office est également relais d'information concernant les mesures de soutien et d'aides économiques des entreprises du territoire mis en place par Cœur d'Ostrevent.



Postes de télétravail de l'OT DOUAISIS TOURISME

Et du côté d'Offices de Tourisme du Nord

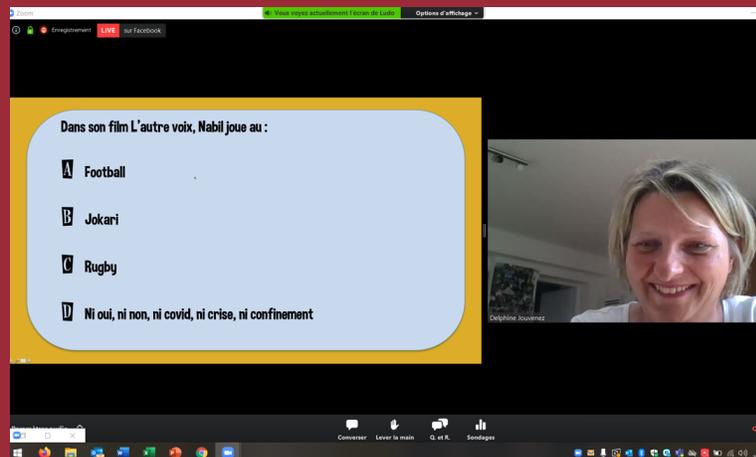
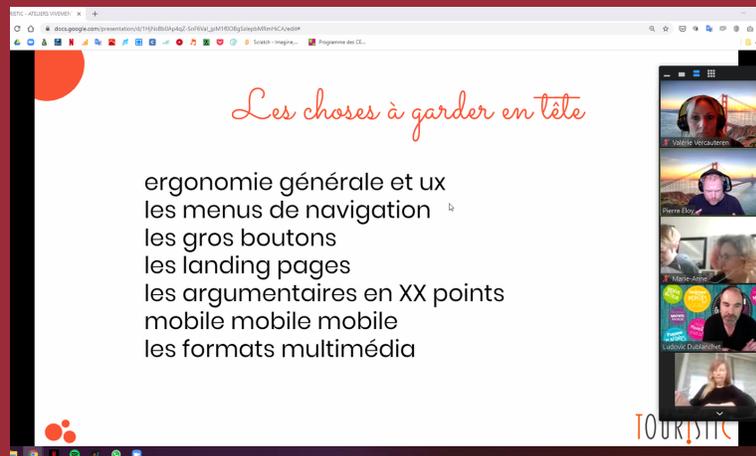
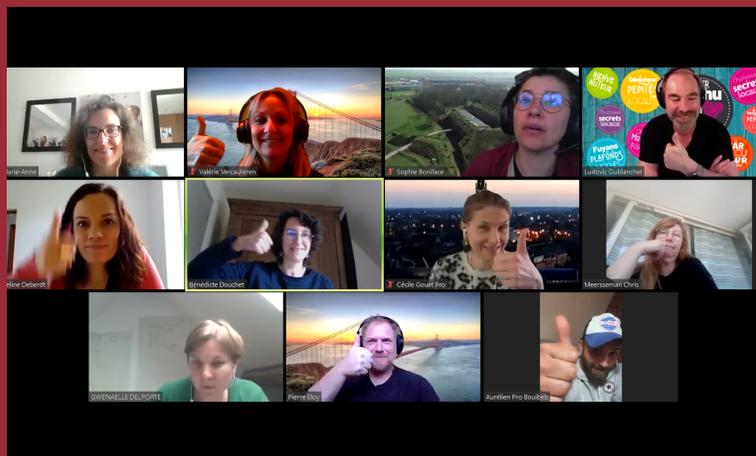
Chez Offices de Tourisme du Nord, il nous a également fallu nous adapter ! L'accompagnement des OT étant notre adn, il était normal que cette mission évolue et s'organise en fonction des attentes et besoins des structures... Pour les aider à traverser cette période, bien sûr, mais également pour garder le lien, mutualiser les expériences, enrichir le collectif et préparer avec lui la suite ...

On télétravaille, on reste en contact, on fait le lien avec les partenaires, on innove sur les formats et actions que l'on propose :

- les rendez-vous visio hebdomadaires avec les managers du réseau,
- l'animation d'une FAQ et le relais d'information via un groupe facebook dédié,
- l'organisation et l'animation des Causeries Prospectives avec le réseau national,
- le recensement et la diffusion de ressources en termes de formation à distance pour les équipes,
- la création de formats d'échanges et de formation adaptés à la période (Causeries APEX, Capsules Créativité, ...)
- les travaux à distance avec les partenaires notamment au sein de la plateforme POT' des Hauts-de-France,
- l'observation du réseau et de ses actions durant le confinement, l'animation de la vie statutaire de la structure, ...



Et du côté d'Offices de Tourisme du Nord



ANIMER SES ACTEURS LOCAUX au quotidien



Réalisé par :
Valérie VERCAUTEREN - Fabien HENNION
OFFICES DE TOURISME DU NORD -
RELAIS TERRITORIAL

Remerciements aux Offices de Tourisme du Nord
 pour leurs témoignages

NUMÉRO
 SPÉCIAL
 CONFINEMENT

