



FICHE PRATIQUE

Valorisation du patrimoine humain

Retour d'expérience : La mise en valeur de commerçants et artisans locaux sur le site Internet de L'Isle-sur-la-Sorgue Tourisme.



Objectif

Déployer un modèle touristique plus qualitatif que quantitatif, en renonçant à la promotion touristique, en particulier internationale, pour privilégier la durabilité à travers la valorisation de ceux qui ont permis que l'Isle-sur-la-Sorgue soit la 3^e place mondiale d'antiquaires et d'exposants.



Mise en œuvre du dispositif

- Réorientation de la politique touristique vers l'abandon du marketing du territoire → modification structurelle de l'orientation de la politique touristique du territoire pour préférer un tourisme durable et de proximité, centré autour des savoir-faire locaux (sous la dénomination d'« Isle-sur-la-Sorgue Village-monde ») à la densification de la clientèle touristique
- Identification et sollicitation des commerçants et artisans via une démarche « en entonnoir », privilégiant les plus influents au regard de leur rayonnement sur le territoire (site Internet, réseaux sociaux, impact financier) durant 2 ans et demi → mobilisation de plusieurs leviers et acteurs, dont la municipalité de l'Isle-sur-la-Sorgue avec l'instauration de services dédiés au dialogue avec les commerçants
- Intégration d'un onglet « antiquaires & déco » dans le site Internet de l'office de tourisme → objet phare du nouveau site en 2021.



Moyens humains

6 personnes dédiées au sein de l'office de tourisme à la valorisation des professionnels du territoire, dont :

- Un chargé de clientèle B to B
- Un responsable communication
- Un développeur web, appuyé par un alternant
- Une community manager
- Un directeur adjoint

Avec l'appui du personnel de la ville de l'Isle-sur-la-Sorgue :

- Un poste dédié aux relations avec les sociopros et les commerçants
- Un poste dédié à la démarche « qualité tourisme ».

Coûts

Site Internet dans sa globalité :

- Refonte en 2021 : 50 000 euros
- Gestion annuelle : environ 10 000 euros/an



Clés de réussite

- Aval et soutien des élus locaux dans le déploiement de la stratégie
- Sensibilité des équipes de l'office de tourisme et de la ville de l'Isle-sur-la-Sorgue, aux enjeux concernés facilitant leur appropriation
- Importance d'une budgétisation propre à l'opération, à des fins d'anticipation et de traçabilité.



Bon à savoir

Réaffectation des capacités financières qu'auraient grevées des actions de marketing aux projets s'inscrivant dans la nouvelle stratégie du territoire (financement d'une plateforme Web visant les acteurs économiques du territoire, réhabilitation d'une ancienne gare en cinéma, etc.).



Résultats

- Mise en réseau des commerçants et artisans permettant la mise en commun de leurs compétences et le partage de bonnes pratiques
- Projet de plateforme Web « Archipel » pour 2025 :
 - Internalisation de la conception au sein de l'office de tourisme pour aboutir à une plateforme « sur mesure », ajustée selon les attentes des socioprofessionnels la testant
 - Créer du lien en rompant avec un fonctionnement en silo des filières par une mise en réseau
 - Développement d'une mise en réseau plus intuitive et performante par l'automatisation du dialogue et des informations circulant (dépôt du Google business, messagerie interne, dépôt d'offres, etc. supervisés et modérés par l'office de tourisme)
 - Complémentarité avec les fonctions des ambassadeurs de l'Isle-sur-la-Sorgue dans le déploiement de l'action de la Fondation « positive & Villages-monde »
- Développement d'une stratégie inspirée du tourisme industriel durant l'année 2024 en collaboration avec le label « Entreprise et découverte », avec l'organisation de portes ouvertes d'entreprises majeures dans les secteurs industriels du territoire (tissage, production de médicaments) ciblant un public local.



Pour aller plus loin

- Retrouver l'onglet « Antiquaires & Déco » du site Internet de L'Isle-sur-la-Sorgue Tourisme
- Découvrir l'initiative du territoire de l'Isle-sur-la-Sorgue de la fondation « positive & Villages-monde »