



CHARTRE D'ACCUEIL DES NOUVEAUX HABITANTS

et conditions d'obtention du label
point d'accueil nouvel habitant

**Renforcer le rôle des Offices de Tourisme
dans l'écosystème local de l'attractivité résidentielle
de leur territoire.**



Avec le soutien de la MASCOT
et de la région Bourgogne-Franche-Comté.



**RÉGION
BOURGOGNE
FRANCHE
COMTE**

PRÉSENTATION

La charte d'Accueil des Nouveaux Habitants a pour objectif de renforcer le rôle des Offices de Tourisme dans l'écosystème local de l'attractivité résidentielle de leur territoire et d'en faire des acteurs clés de l'accueil des nouveaux habitants.

- Les Offices de Tourisme sont les professionnels de l'accueil et du renseignement touristique. Ils accueillent des touristes qui peuvent être demain de nouveaux habitants, car ils sont à la recherche d'un meilleur cadre de vie. Ils sont parfois le premier point d'accueil pour ces potentiels nouveaux habitants. En suivant cette charte, les Offices de Tourisme se professionnalisent dans l'accueil et le renseignement de ce public, pour les guider et qu'ils deviennent in fine de nouveaux habitants.
- La charte prend sa source dans l'étude des différentes phases d'un projet d'installation d'un nouvel habitant et sur l'étude des actions qu'il mène pour mener à bien son projet. Grâce à cela, la charte approfondit le service des Offices de Tourisme pour que les conseillers accompagnent ou conseillent les nouveaux habitants dans l'une ou l'autre des phases de leur projet, du stade de l'idée à l'installation et l'intégration, en lien avec leur écosystème local.
- Les Offices de Tourisme font partie d'un écosystème local de proximité, constitué par les Offices mais aussi par des acteurs institutionnels, des acteurs de l'emploi, des acteurs de l'immobilier et des acteurs de l'animation socio-culturelle. Tous ces acteurs participent ensemble à l'accueil et à la concrétisation des projets d'installation. Pour cette raison, la charte inclut les liens avec cet écosystème.
- Les Offices de Tourisme sont le point de contact "humain" dans la chaîne d'accompagnement des futurs habitants. Grâce à leur sens de l'accueil et à l'orientation professionnelle des visiteurs vers les personnes de l'écosystème local, ils sont un maillon indispensable de l'attractivité résidentielle du territoire et de sa promotion.



PRINCIPES CLÉS D'ADHÉSION À LA CHARTE D'ACCUEIL DES NOUVEAUX HABITANTS

PROMOUVOIR LE TERRITOIRE ET SUSCITER DES ENVIES D'INSTALLATION

Les Offices de Tourisme s'engagent à promouvoir leur territoire comme lieu de vie attractif pour une installation.

1

Les Offices de Tourisme communiquent positivement sur le territoire et connaissent les informations clés qui intéressent de potentiels nouveaux habitants.

2

Ils utilisent plusieurs moyens pour communiquer sur leur territoire et sur l'accueil de nouveaux habitants.

COOPÉRER AVEC L'ÉCOSYSTÈME POUR ACCOMPAGNER DE FUTURS NOUVEAUX HABITANTS

Les Offices de Tourisme connaissent les autres acteurs du territoire participant à l'accueil d'un nouvel habitant. Ils travaillent ensemble et constituent un réseau d'accompagnement local des nouveaux habitants.

1

Les Offices de Tourisme connaissent leur réseau local d'accompagnement des nouveaux habitants et partagent efficacement les informations avec eux.

2

Ils participent activement à cet écosystème de l'attractivité résidentielle.

3



ACCUEILLIR LES NOUVEAUX HABITANTS À LEUR ARRIVÉE

Les Offices de Tourisme sont acteurs de l'hospitalité.

1

Les Offices de Tourisme sont aux côtés du futur nouvel habitant dès la première rencontre.

2

Ils sont présents à l'arrivée et l'intégration des nouveaux habitants.

PROFESSIONNALISER LA DÉMARCHÉ

Les Offices de tourisme s'outillent pour être efficaces et mesurer les résultats de leur travail.

1

Les Offices de Tourisme partagent les informations avec le reste de leur écosystème d'accompagnement via un outil partagé.

2

Ils mesurent ensemble les résultats de leurs actions.

3

Ils partagent leurs bonnes pratiques avec les autres Offices de Tourisme de la région et montent en compétences ensemble.

4

Ils sont en lien direct avec le responsable attractivité résidentielle de la Mascot.





LABEL "POINT D'ACCUEIL NOUVEAUX HABITANTS"

Le respect des principes clés de la Charte d'Accueil des Nouveaux Habitants permet de prétendre à l'obtention du label "Point d'Accueil Nouveaux Habitants".

Le référentiel des points d'obtention du label est disponible ci-dessous.

Le label s'inscrit dans une démarche invitant à la progression.
Il comprend donc 2 niveaux de labellisation :

- Un premier niveau **ACCUEIL +** est attribué à l'Office de Tourisme qui obtient au moins 20 points. Des conseils lui sont alors transmis pour qu'il mette en place les actions nécessaires au passage au niveau supérieur.
- Un deuxième **niveau ACCUEIL ++** est attribué à l'Office de Tourisme qui obtient + de 30 points.

Les critères d'obtention sont spécifiés pour chaque niveau dans le référentiel des points d'obtention du label.

UNE CO-CRÉATION MASCOT-LAOU

La charte que vous tenez entre les mains et le référentiel de points associé ont été imaginés par **LAOU** avec le soutien de la **MASCOT Bourgogne-Franche-Comté**.

La charte, le label et les outils associés constituent ensemble une méthodologie mise à votre disposition par Laou en échange d'une cotisation annuelle. La MASCOT est heureuse de vous donner l'opportunité d'utiliser et d'enrichir ses travaux à la condition de citer la source.

MASCOT
en Bourgogne-Franche-Comté



RÉFÉRENTIEL DES POINTS D'OBTENTION DU LABEL "POINT D'ACCUEIL NOUVEAUX HABITANTS"

● PROFESSIONALISER LA DÉMARCHE

☐	Un responsable «Accueil Nouvel Habitant» et label est nommé dans l'Office du Tourisme.	+1
☐	Le responsable «Accueil Nouvel Habitant» est convié aux échanges liés à l'attractivité résidentielle de son EPCI.	+2
☐	Les conseillers en séjour ont tous connaissance du label «Point d'Accueil Nouvel Habitant» et de la démarche d'attractivité résidentielle de leur Office de Tourisme.	+1
☐	Le programme de formation des nouveaux conseillers en séjour y compris les saisonniers intègre la présentation de la démarche «Point d'Accueil Nouvel Habitant» et de ses différents outils.	+2
☐	La possibilité est permise dans le logiciel de GRC de l'Office de Tourisme de distinguer un nouvel habitant potentiel d'un touriste classique et les conseillers en séjour cochent systématiquement la case à chaque nouvel habitant potentiel accueilli.	+1
☐	Un tableau de suivi des projets des personnes en désir de s'installer dans le territoire existe, est à jour, et partagé aux acteurs principaux de l'écosystème d'accompagnement local.	+2
☐	Tous les conseillers en séjour ont accès au tableau de suivi des projets des personnes en désir de s'installer dans le territoire et peuvent y noter et partager des informations sur le projet de chaque personne.	+1
☐	Une évaluation statistique est réalisée par chaque Office de Tourisme du nombre de personnes accueillies et accompagnées dans l'année.	+2
☐	Un mémento avec les informations clés concernant l'économie, l'immobilier, l'emploi, la santé, est créé et accessible en permanence au bureau de l'Office de Tourisme pour toutes les équipes.	+1

● **PROMOUVOIR LE TERRITOIRE ET SUSCITER DES ENVIES D'INSTALLATION**

☐	Le site web de l'Office de Tourisme présente un onglet "S'installer à ..." avec un formulaire de contact.	+1
☐	Un flyer « Et si vous vous installiez ici » est accessible pour les visiteurs de l'Office de Tourisme.	+1
☐	Une affiche « Et si vous vous installiez ici » est visible par les visiteurs de l'Office de Tourisme.	+1
☐	Une brochure présentant la qualité de vie globale du territoire (culture, patrimoine, événements phares, caractéristiques de l'économie locale, accessibilité en transports, prix de l'immobilier, écoles et santé) est créée et accessible dans l'OT et en PDF pour être envoyée par email.	+1
☐	Tous les conseillers en séjour savent expliquer en quelques phrases marquantes les caractéristiques principales économiques, immobilières, la dynamique culturelle, l'offre de santé, l'offre d'écoles et l'accessibilité en transports du territoire.	+1
☐	Une communication est faite régulièrement par l'OT de l'arrivée d'un nouvel habitant (via ses RS, sa newsletter ou les médias locaux).	+1
☐	Le site web de l'Office de Tourisme présente un dispositif de récolte et d'affichage des bons plans ou coups de coeur des locaux.	+1

● **ACCUEILLIR LES NOUVEAUX HABITANTS À LEUR ARRIVÉE**

☐	Une visite guidée est proposée par l'Office de Tourisme gratuitement aux nouveaux habitants (en groupe ou de façon individuelle).	+2
☐	L'Office de Tourisme participe chaque année aux temps d'accueil organisés par l'EPCI ou la mairie à destination des nouveaux habitants (par exemple un pot d'accueil).	+2
☐	Un pack « Nouvel habitant » est proposé pour tout nouvel habitant (à minima avec la liste des principales manifestations et des associations). Possibilités d'y inclure en plus un cadeau local, un chèque cadeau pour participer à des événements...	+2
☐	Un processus d'intégration sociale des nouveaux habitants est en place (par exemple l'échange des coordonnées avec des habitants du territoire volontaires pour rencontrer des nouveaux habitants, ou par exemple la proposition systématique aux nouveaux habitants de participer bénévolement à un événement associatif local).	+1

COOPÉRER AVEC SON ÉCOSYSTÈME LOCAL POUR SÉDUIRE ET ACCOMPAGNER DES NOUVEAUX HABITANTS DANS LEUR INSTALLATION

☐	Des liens directs ont été tissés par l'Office de Tourisme avec l'écosystème d'accueil local principal : le Chargé de développement économique, le Chef de projet attractivité, le Manager de centre ville etc.	+2
☐	Des liens directs ont été tissés par l'Office de Tourisme avec des agences immobilières du territoire.	+1
☐	Des liens directs ont été tissés par l'Office de Tourisme avec des acteurs du télétravail : associations, coworking etc.	+1
☐	Des liens directs ont été tissés par l'Office de Tourisme avec les acteurs locaux principaux de l'emploi.	+1
☐	Une convention existe entre l'Office de Tourisme et des entreprises pour faire visiter le territoire aux candidats recrutés et en cours de recrutement.	+2
☐	Une liste de contacts clés de l'écosystème local d'accompagnement et d'accueil est accessible par tous les conseillers en séjour et mise à jour chaque année.	+2
☐	La démarche d'attractivité résidentielle est présentée aux partenaires touristiques (hébergeurs, loisirs).	+2
☐	Des hébergeurs disposent d'affiches, de flyers, et de brochures sur l'attractivité résidentielle.	+2

COOPÉRER AVEC L'ENSEMBLE DES ACTEURS TOURISTIQUES DE LA RÉGION BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ

☐	Tous les conseillers en séjour connaissent le rôle de «moteur» de la MASCOT dans l'animation de la démarche attractivité résidentielle et label «Point d'Accueil Nouvel Habitant».	+1
☐	Le responsable «Accueil Nouvel Habitant» échange régulièrement avec les autres responsables dans les autres Offices de Tourisme de la région et partage ses documents via le dossier partagé par la MASCOT.	+2
☐	Un rendez-vous de suivi annuel avec le responsable attractivité résidentielle de la MASCOT est réalisé par le responsable «Accueil Nouvel Habitant» de l'Office de Tourisme.	+2

+ 20 points : Niveau **ACCUEIL +**
+ de 30 points : Niveau **ACCUEIL ++**

RÉSULTAT :

/45