



FICHE ACTION 4

Développer un réseau de Greeters

➤ Références à la CETD

Principes n° :

- 4 : Proposer aux visiteurs une expérience de grande qualité pour tous les aspects de leur visite.
- 8 : Veiller à ce que le tourisme soutienne, au lieu de diminuer, la qualité de vie des habitants locaux.
- 9 : Accroître les bénéfices du tourisme pour l'économie locale.

➤ Références à la charte

Axe 2 : Un développement économique respectueux des équilibres écologiques et humains

----- Objectif stratégique : Développer un tourisme et des loisirs de nature et de découverte des patrimoines

----- Objectif opérationnel : Développer les clientèles actuelles et potentielles

----- Article 63 : Promouvoir une offre adaptée à des clientèles spécifiques

----- Objectif opérationnel : S'appuyer sur les patrimoines et les savoir-faire pour créer de la valeur ajoutée

----- Article 64 : Faire découvrir les richesses patrimoniales du territoire

➤ Référence à l'axe stratégique

→ **Axe 1 : Le PNRLAT et l'action tourisme au service de dynamiques collectives. Élargissement et mise en réseau des acteurs. Ingénierie et sensibilisation.**

➤ CONTEXTE

La CETD est pour le PNRLAT l'opportunité majeure de repositionner l'offre touristique sur les bases d'un tourisme durable, orienté vers les habitants.

Le premier principe de la Charte est d'associer tous ceux qui participent à la gestion et au développement touristique. **La création d'un réseau de Greeters propose d'impliquer directement des habitants du Parc volontaires dans l'activité et l'offre touristique.**

Les Greeters sont une forme de tourisme participatif en expansion. Né il y a vingt ans dans la ville de New York avec les « Big Apple Greeters », le mouvement connaît depuis quelques années un rapide développement dans des villes ou à l'échelle de collectivités territoriales (en France plusieurs départements du Nord et de l'Est) mais aussi d'un territoire (la vallée de Munster en Alsace, la vallée du Rhin en Allemagne).

L'ensemble des destinations sont membres du réseau mondial « Global Greeter Network » qui contribue à l'essor de la notoriété des Greeters auprès des clientèles touristiques.

Les destinations proposant un réseau de Greeters et les Greeters eux-mêmes partagent les mêmes valeurs fondamentales en adhérant à la Charte de « Global Greeter Network » :

- 1. Les Greeters sont bénévoles, ils sont un visage ami pour le(s) visiteur(s).**
- 2. Les Greeters accueillent des individuels et des groupes jusqu'à 6 personnes maximum.**
- 3. La rencontre avec un Greeter est entièrement gratuite.**
- 4. Les Greeters accueillent toute personne, visiteur et bénévole, sans aucune discrimination.**
- 5. Les réseaux de Greeters s'inscrivent dans une démarche de tourisme durable en respectant l'environnement et l'homme. Ils participent à l'enrichissement culturel et économique des communautés locales et contribuent à l'image positive de la destination.**
- 6. Les réseaux de Greeters favorisent l'enrichissement mutuel et les échanges culturels entre individus.**

L'accueil touristique par des habitants volontaires est une découverte « autrement ». Elle favorise les échanges entre celui qui reçoit et celui qui est reçu à partir de centres d'intérêt communs et partagés. Les visiteurs sont accompagnés par des passionnés amoureux et fiers de leur région qui ont envie pendant leur temps libre de leur faire découvrir, « hors des sentiers battus » : les lieux qui leur tiennent à cœur, les bonnes adresses, les curiosités, des histoires et anecdotes. Ils ne se substituent pas aux animateurs nature ou guides conférenciers professionnels en charge des visites patrimoniales de monuments, de villes ou de musées.

Les Greeters peuvent proposer de découvrir des lieux moins connus en « investissant » parfois des territoires dont l'activité touristique est limitée. La vision différente que propose une rencontre avec un Greeter permet d'explorer de nouveaux espaces ou de proposer des thèmes originaux dans des lieux plus touristiques. Ainsi, les Greeters attirent les touristes sur des lieux et des thématiques qui sortent du commun. Pour leur part, outre le fait de partager leur passion et de se nourrir de ces échanges avec des personnes venues d'ailleurs, les Greeters affirment leur fierté et leur sentiment d'appartenance à leur territoire.

L'expérience humaine et l'échange culturel sont à la base de cette rencontre habitants/visiteurs. La gratuité en est un des fondements. La balade d'une durée de 2 à 4h reste liée à la disponibilité du Greeter. Les Greeters doivent être disponibles au moins ½ journée par mois. L'organisation prévoit une inscription 3 jours à l'avance ou plus. Un réseau de Greeters, « destination » du Global Greeter Network comprend au moins 5 Greeters (fréquemment plus de 20 à 50 selon les destinations).

Les villes portes du PNRLAT, Tours et Angers ont récemment mis en place des Greeters et font partie du réseau. Mais à ce jour aucune offre Greeters n'est proposée à l'échelle d'un Parc.

Jusqu'à présent, le réseau des Ambassadeurs créé et animé depuis 2003 par le PNRLAT visait des personnes volontaires en contact direct avec des habitants ou touristes pour mieux faire connaître la structure PNRLAT, évaluer ses produits, s'investir dans des groupes techniques.

Développer un réseau de Greeters du PNRLAT vise à impliquer directement des habitants volontaires dans l'accueil et l'activité touristique, dans la transmission de leurs connaissances du territoire et le partage avec des visiteurs de leurs références culturelles.

Les Greeters apporteront une réponse à toutes les personnes volontaires et disponibles qui sollicitent le PNRLAT mais qui jusqu'à présent ne remplissaient pas le critère premier des Ambassadeurs (être déjà en contact direct) pour rejoindre ce réseau.

➤ OBJECTIFS

- Favoriser les rencontres et les échanges habitants/visiteurs.
- Répondre à des habitants qui sollicitent le PNRLAT et souhaitent s'investir à ses côtés.
- Satisfaire une demande croissante de touristes individuels français et internationaux.
- Proposer une offre touristique différenciée sur le PNRLAT.
- Transcrire dans l'accueil touristique les valeurs reconnues du site inscrit UNESCO.
- Diversifier les thèmes de découverte touristique et culturelle du territoire.
- Être le premier Parc européen à rejoindre le réseau mondial Global Greeter Network.

➤ DESCRIPTIF

Le développement d'un réseau de « Greeters du Parc Loire-Anjou-Touraine » et son inscription dans l'activité touristique passe par les étapes suivantes :

1. **Mise au point d'une méthode cohérente avec les valeurs du PNRLAT** : définition d'une convention « Greeters du Parc » par des adaptations au cahier des charges des Ambassadeurs (en conservant certaines clauses : formation 3 jours, rencontre périodique des membres du réseau) et l'adoption des principes établis pour le réseau mondial. Prise en compte de retours d'expériences dont la ville de Tours. Définition de la convention Greeters par un groupe de travail avec les 2 ADT, les Offices de Tourisme de Pôle et quelques futurs volontaires Greeters.
2. **Appel à candidature d'habitants volontaires, de tous âges et de profils divers**, passionnés sur des thèmes précis, originaux, et connaisseurs de leur territoire. Organisation d'une formation dédiée aux candidats pré-retenus : programme et déroulement de la balade, principes et conditions, accueil de personnes de langues étrangères, de personnes en situation de handicap, valeurs et spécificités du PNRLAT.
3. **Intégration des « Greeters du Parc » dans l'offre touristique** : constitution du « comité d'accueil » de la destination PNRLAT, mise en place de partenariats avec les Offices de Tourisme de pôle, création de liens sites Web, communication presse et média de lancement. Mise au point d'un mode d'expression/retour visiteurs.
4. **Animation du réseau** : rencontres entre Greeters, veille et suivi des demandes, adaptations de l'offre.

L'objectif est de constituer au démarrage un réseau d'une vingtaine de Greeters pour atteindre un nombre d'une cinquantaine au moins à échéance de 5 ans, répartis sur l'ensemble du territoire PNRLAT, sur des thèmes attractifs pour les visiteurs, insolites et variés, représentatifs de l'identité et des valeurs culturelles du Parc et de celles du Val de Loire Unesco, pour ce qui concerne le site inscrit.

➤ COMMUNICATION DE L'ACTION

Annonce préparatoire dans L'Écho du Parc, sur le site internet du PNRLAT, la presse locale pour l'appel à candidature.

Outils de communication (sites Web, brochures) des ADT et des Offices de Tourisme de Pôle pour le lancement des Greeters et la mise en ligne de l'offre Greeters sur le site Internet du PNRLAT.

Création d'un Google doc pour planning et mise à jour par les partenaires. Liens avec les sites des Offices de Tourisme et des hébergeurs marchands.

➤ RÉSULTAT(S) ATTENDUS

- Réseau constitué d'une cinquantaine de Greeters, voire plus à échéance de 5 ans.
- Offre bien répartie sur les territoires ruraux porteurs d'attractivité touristique.
- Fréquentation par un nombre significatif de visiteurs et une satisfaction visiteurs avérée.
- Développement de l'offre et de la fréquentation sur la durée par fidélisation ou renouvellement des Greeters et des clientèles.
- Offre touristique différenciée PNRLAT, visible, source d'image et de notoriété.
- Compréhension mutuelle accrue habitants/visiteurs dans le PNRLAT.

➤ MODALITES D'ÉVALUATION

- Nombre de candidats Greeters et évolutions sur les 5 ans.
- Turn-over des Greeters.
- Évolutions de la fréquentation sur les 5 ans.
- Adéquations des thématiques à la demande visiteurs.
- Sondages et questionnaires de satisfaction (visiteurs et Greeters).

➤ MAITRISE D'OUVRAGE

Syndicat mixte de gestion du Parc naturel régional Loire-Anjou-Touraine

➤ MAITRISE D'OEUVRE

Groupe projet : PNRLAT, ADT Touraine / Anjou-Tourisme, Offices de Tourisme de Pôle, Ambassadeurs bénévoles

➤ PARTENAIRES TECHNIQUES

Associations culturelles et patrimoniales

Offices de Tourisme

Mission Val de Loire

Offices de Tourisme de Pôle et des villes portes

➤ ÉCHEANCIER DE REALISATION

2015 : montage du groupe projet. Définition de la convention. Appel à candidatures.

2016 : formation de la 1^{ère} vague des futurs Greeters. Lancement des premiers Greeters. Préparation et communication de l'offre.

2016 - 2018 : développement du réseau et de l'offre « Greeters du Parc ».

➤ DÉPENSES

Création d'un lien pour un site dédié

à partir du site Internet du Parc 1 000 €

Fonctionnement

Formations 3 000 €

Fonctionnement

➤ RÉFÉRENTS PNR

Élu : Philippe BEAUVILLAIN

Chargé(e) de mission : Catherine ALLEREAU