

## **Axe 1. Action du Parc au service de dynamiques collectives et d'une gouvernance partagée pour le développement d'un tourisme durable**

---

### **FICHE ACTION 4 - Développer un réseau de greeters**

## **BILAN D'EXECUTION**

### **I. Rappel du projet initial**

#### **1.1. Concepts « Greeters »**

##### **→ Origine**

C'est en 1992 à New York que naît le concept « Greeters ».

Lynn Brooks, avec la complicité de son réseau d'amis, propose aux touristes des balades insolites organisées par des habitants dans les quartiers de la « Big Apple ».

Un greeter, « hôte » en anglais, accueille gratuitement le touriste, 2 heures environ, pour une balade conviviale, authentique et riche en échanges.

Depuis 2010, le mouvement connaît un engouement exceptionnel sur les 5 continents. Les différentes destinations greeters décident alors de se regrouper et de créer un réseau international : le « Global Greeter Network » (GGN).

En France, les organisations greeters sont coordonnées depuis 2011 par la « Fédération France Greeters ».

##### **→ Valeurs défendues**

Tous les programmes greeters du monde, membres du réseau international GGN, partagent des valeurs fondamentales communes. Au nombre de 6, elles doivent être respectées et sont reprises intégralement au cœur du fonctionnement de chaque organisation.

- Les greeters sont bénévoles, ils sont un visage amical de la destination pour le(s) visiteur(s).
- Les greeters accueillent des individuels et des groupes jusqu'à 6 personnes (famille ou amis).
- La rencontre avec un greeter est entièrement gratuite. Toutefois, certaines organisations à but non lucratif acceptent des donations qui contribuent à leur fonctionnement.
- Les greeters accueillent toute personne, visiteur et bénévole, sans aucune discrimination.
- Les réseaux de greeters s'inscrivent dans une démarche de tourisme durable respectant l'environnement et l'Homme. Ils participent à l'enrichissement culturel et économique des communautés locales et contribuent à donner une image positive de la destination.
- Les réseaux de greeters favorisent l'enrichissement mutuel et les échanges culturels entre individus pour un monde meilleur.

La rencontre et le partage entre visiteurs et habitants permettent de comprendre les différences culturelles. Ils agissent comme éléments de cohésion entre les Hommes.

## 1.2. Projet en LAT

### → Contexte

En 2014, seules les villes-portes de Tours et d'Angers ont depuis peu mis en place des greeters. Aussi, cette offre n'étant pas proposée à l'échelle du PNR LAT, celui-ci souhaite développer ce concept sur l'ensemble de son territoire.

Le PNR LAT a déjà un réseau d'Ambassadeurs mais ces personnes doivent, pour prétendre accéder au réseau, être déjà en contact direct avec le public, par leurs activités personnelles ou professionnelles. La création d'un réseau de greeters doit donc permettre d'impliquer directement des habitants motivés, sans contacts directs habituels avec le public, notamment touristique.

Volontaires, ces greeters doivent s'engager dans l'accueil de touristes et la réponse à leurs demandes spécifiques, la transmission de leurs connaissances, le partage de leurs expériences et coups de cœur.

### → Objectifs

Proposer une offre de découverte touristique différenciée sur le PNR LAT.

Répondre à des habitants qui sollicitent le PNR LAT et souhaitent s'investir à ses côtés.

Satisfaire une demande croissante de touristes individuels français et internationaux pour des rencontres et découvertes avec les habitants.

Offrir les conditions de réussite aux rencontres et échanges entre habitants et touristes.

Transcrire dans l'accueil touristique les valeurs du PNR LAT.

Diversifier les thèmes de découvertes touristiques et culturelles du PNR LAT en valorisant les éléments ayant permis l'inscription du Val de Loire, au titre de paysage culturel vivant, à l'UNESCO.

Être le premier Parc européen à rejoindre le réseau mondial « Global Greeter Network ».

### → Résultats attendus

Réseau constitué d'une cinquantaine de greeters, voire plus à échéance des 5 ans de la CETD.

Offre bien répartie spatialement sur le territoire, en cohérence avec les pôles d'attractivité touristique.

Nombre significatif de touristes faisant appel aux greeters, avec une satisfaction avérée.

Développement de l'offre greeters et de sa fréquentation sur la durée par fidélisation ou renouvellement des membres du réseau et des clientèles.

Développement de l'image d'accueil privilégié, de découvertes insolites et de la notoriété du PNR LAT.

Echanges renforcés et meilleure compréhension entre habitants et touristes.

## 2. Résultats obtenus

### 2.1. Evolution(s) comparée(s) au projet initial

Ce projet n'a pas abouti et a fait l'objet d'une réorientation pour deux raisons principales :

#### → Une initiative et une mise en œuvre des greeters revendiquées par les Offices de Tourisme

En 2015, le PNR LAT prend contact avec les Offices de Tourisme des métropoles d'Angers, de Tours et de la communauté de communes de Chinon, directement en charge du développement et de l'animation d'un réseau de greeters sur leur territoire. L'objectif du PNR LAT : mutualiser leur expérience et leur réseau de membres à l'échelle de son territoire. Mais, forts de leurs missions et équipements qui leur permettent d'établir un contact direct entre l'offre et la demande, c'est unanimement qu'ils font savoir au PNR leur volonté de garder la main sur cette opération, conformément à la grande majorité des réseaux de greeters mise en place en France.

Parallèlement, le PNR LAT se rapproche de l'Office de Tourisme de Saumur et sa région pour connaître leurs envies et projet éventuel sur ce thème des greeters. Ce dernier, en cours de révision de sa stratégie touristique, décide de ne pas donner suite à cette sollicitation, jugée non prioritaire.

Enfin, aujourd'hui, l'offre est structurée à l'échelle du Val de Loire par la mise en place d'un site dédié : [www.loirevalleygreeters.com](http://www.loirevalleygreeters.com).

#### → Un intitulé « Greeters » rejeté par les élus du PNR LAT

Début 2015, à l'occasion d'un comité syndical où sont présentés la CETD et son programme d'actions sur 5 ans, les élus du PNR LAT ne souhaitent pas développer l'action « Greeters » en l'état. S'ils valident les objectifs et résultats attendus de cette action mais refusent catégoriquement l'appellation anglaise « greeters » et demandent qu'elle soit remplacée par un terme français.

Or, « Greeters » étant déposé et la base officielle de la communication de cette offre, il n'est pas possible de l'éviter pour faire partie de ce réseau. Aussi, compte-tenu de cette contrainte et conscients de l'inefficacité de développer un réseau « d'hôtes » isolé d'un dispositif national et non complémentaire des dynamiques d'Angers, Tous et Chinon, les élus proposent de laisser l'initiative des greeters aux Offices de Tourisme et demandent au PNR de consacrer ses efforts sur le réseau Ambassadeurs.

### 2.2. Descriptif des opérations menées

#### **NOUVELLE FICHE ACTION 4 - Bilan et développement du réseau Ambassadeurs**

##### → Rappel

En 2003, le PNR LAT lance un réseau d'Ambassadeurs afin de :

- proposer un espace de rencontre et de dialogues aux forces vives du territoire ;
- faire participer activement ces personnes au projet du PNR LAT ;
- pallier un déficit en communication en s'appuyant sur le média humain pour expliquer sa démarche et convaincre ses publics ;

- expliquer aux habitants et élus le « plus Parc », en quoi cette structure est différente et complémentaire des autres présentes sur le territoire ;
- évaluer les animations et équipements touristiques mis en place et/ou promus par le PNR : auditeurs mystère.

Peuvent être Ambassadeurs des personnes en contact direct avec le public qui exercent une activité professionnelle et/ou personnelle sur le territoire du PNR LAT. Ces personnes sont motivées et volontaires pour contribuer à construire du lien entre le PNR, les habitants, les acteurs du territoire et/ou les touristes.

Le PNR LAT propose, tous les 3 ans, une formation obligatoire de 3 jours pour devenir Ambassadeur.

À l'issue de cette formation, l'Ambassadeur est invité à s'investir dans les groupes de travail techniques et/ou commissions du PNR, reçoit un diplôme, des outils d'identification et de communication (blouson, badge, sac avec documentation), signe une convention d'une durée de 3 ans et à reconduction non tacite. Dans cette convention, il s'engage à :

- expliquer et promouvoir le PNR, en tant qu'espace géographique avec ses caractéristiques et en tant que collectivité avec ses domaines d'intervention ;
- orienter et mettre en relation les habitants, les porteurs de projet avec les agents compétents du PNR en fonction des préoccupations et questions exprimées par ces demandeurs ;
- communiquer au PNR ses observations et/ou celles recueillies auprès de ses interlocuteurs.

Pour cela, ils sont informés de l'actualité et des temps forts organisés par le PNR.

Ce dernier leur propose également régulièrement des formations et animations (éducteurs, conférences, découverte d'autres PNR...) qui leur sont strictement réservées.

En 2015, compte-tenu des objectifs assignés à l'opération, les Ambassadeurs membres du réseau sont principalement des : prestataires touristiques, élus, secrétaires de mairies, techniciens des collectivités et des Offices de Tourisme, membres d'associations de protection et de valorisation des patrimoines.

### → **Les événements forts du réseau**

#### **2014 : journée découverte d'un territoire du PNR LAT - « Paysages partagés en Bouchardais »**

La Vallée de la Vienne constitue l'épine dorsale de cette petite région tourangelle située aux confins du Poitou. La Communauté de communes du Bouchardais, en collaboration avec le PNR, s'est engagée dans une démarche de valorisation de ses paysages, très variés sur ses 15 communes. Ils sont le résultat d'une conjonction entre les données géographiques et l'impact de l'Homme au cours de l'Histoire.

A l'occasion de cette journée, les Ambassadeurs découvrent ces paysages et rencontrent des acteurs dont l'action contribue à les préserver et les mettre en valeur.

[Cf. n° 1 - Programme journée de découverte du Bouchardais.](#)

## **2014 : formations « Alimentation et faune/flore »**

A l'occasion de sa politique de médiation thématique annuelle, le PNR LAT, assisté de la Maison de Loire en Anjou, propose 2 journées de formation aux Ambassadeurs : « L'Homme et les richesses sauvages du territoire » et « L'alimentation dans la nature ».

[Cf. n° 2 - Coupon réponse formation « Alimentation et faune/flore ».](#)

## **2014 : formation « Sensibilisation à la faune de la Vienne »**

A l'occasion d'une journée de terrain, les Ambassadeurs découvrent, avec un éco interprète du CPIE Touraine-Val de Loire, les conditions de vie, milieu d'accueil et données écologiques des insectes, amphibiens, oiseaux et mammifères présents en bords de Vienne.

[Cf. n° 3 - Devis CPIE pour animation de la formation « Sensibilisation à la faune de la Vienne.](#)

## **2015 : journée découverte d'un territoire du PNR LAT - « Le Véron, un pays à fleur d'eau »**

Situé dans le sud du Véron, avant la rencontre entre la Loire et la Vienne, le bocage du Véron est un site reconnu pour sa biodiversité. La journée de formation invite les Ambassadeurs à explorer le lien intime entre l'homme et la nature dont l'interaction a créé un espace naturel d'exception.

[Cf. n° 4 - Programme journée de découverte « Le Véron, un pays à fleur d'eau ».](#)

## **2016 : l'heure du bilan**

En 2016, après plus de 13 ans d'existence et avec un nombre de 150 Ambassadeurs, le PNR LAT souhaite réaliser un point d'étape, avant de renouveler de nouvelles sessions de formation initiale et d'accueillir de nouveaux Ambassadeurs au sein de son réseau.

Ce bilan a pour objectifs d'identifier et de débattre, avec les membres du réseau, des évolutions nécessaires à la consolidation de leurs activités d'Ambassadeurs et au bon fonctionnement du réseau. Pour dresser ce bilan et envisager les perspectives du réseau, le PNR organise 1,5 journées de travail.

La 1<sup>ère</sup> journée, articulée autour de différents ateliers, est dédiée à l'écoute des Ambassadeurs, sans intervention du PNR. Les questions suivantes leur sont posées :

- Comment consolider et actualiser le lien entre les activités des Ambassadeurs, les objectifs du PNR LAT et les moyens mis à disposition ?
- Comment envisager l'ouverture du réseau à de nouvelles personnes ?
- Comment développer la part prise par les Ambassadeurs dans l'animation de leur réseau et la gouvernance du PNR LAT ?

Cette journée a permis de lister des doléances, attentes et pistes d'actions qui font l'objet d'une présentation aux membres du Bureau du Parc pour réponse officielle.

Pour informer les Ambassadeurs du positionnement des élus du Parc sur leurs sollicitations, une 1/2 journée est organisée à l'automne. Elle est notamment l'occasion de confronter, cette fois, les propositions des Ambassadeurs aux attentes et moyens du Parc.

[Cf. n° 5 - Compte-rendu des travaux des Ambassadeurs lors du bilan 2016.](#)

[Cf. n° 6 - Compte-rendu Bureau du PNR LAT.](#)

## **2017 : formation thématique « Habitat sain »**

Les Ambassadeurs sont invités à suivre plusieurs ½ journées de formation pratique autour de l'habitat sain :

1. Les enduits décoratifs intérieurs à la chaux et le stucco.
2. Les enduits décoratifs intérieurs à la terre.
3. Les peintures à la farine pour les boiseries intérieures et extérieures.
4. Le ménage écologique et la fabrication « maison » de produits.
5. Le petit bricolage utile pour maintenir un habitat sain. La présence à ces événements n'a pas de caractère obligatoire, chacun étant libre de faire en fonction de ses envies et de ses disponibilités.

Cf. n° 7 - Programme de formation « Habitat sain ».

## **2017 : le concept Ambassadeurs s'exporte en Suisse**

Depuis 2003, le PNR LAT est régulièrement contacté par des Parcs et autres structures du territoire national, souhaitant développer un réseau d'Ambassadeurs. Dans ce cadre, il se fait un devoir de répondre à toutes les questions, d'envoyer ses documents cadres, de participer à des visioconférences avec les comités techniques et politiques de ces structures, de recevoir des délégations et de leur faire rencontrer des Ambassadeurs.

Suite à des échanges avec le Parc naturel régional Jura vaudois à l'occasion de la préparation de la « Conférence EUROPARC 2016 : Les Parcs, c'est nous ! », le PNR LAT et son cousin Suisse décident d'un partenariat afin d'accompagner Jura vaudois dans la mise en place d'un réseau d'Ambassadeurs sur son territoire et d'enrichir la réflexion de Loire-Anjou-Touraine sur les évolutions possibles de son réseau existant.

Ainsi, le 21 novembre 2017, le PNR LAT rend visite au PNR Jura vaudois pour présenter son original concept d'Ambassadeurs.

Virginie BELHANAFI, chef du service « Tourisme et médiation des patrimoines », et Marcel HIRT, Ambassadeur et propriétaire de chambres d'hôtes à Ligré, apportent leur retour d'expérience aux élus et techniciens de ce jeune Parc de 30 communes et de 530 km<sup>2</sup>.

La journée de travail se clôture par une réunion d'information à destination des habitants et prestataires touristiques. Plus d'une centaine de personnes se montrent intéressées pour faire partie de ce futur réseau de bénévoles dont l'objectif est de porter les valeurs du Parc et de rendre ce dernier lisible auprès des quelques 32 000 personnes qui y résident.

Pour faire suite, le PNR Jura vaudois souhaite organiser un voyage d'études en Loire-Anjou-Touraine, avec une seule exigence : être reçu chez des Ambassadeurs !

Cf. Lien vers vidéo journal du 23 novembre 2017 Nyon Région Télévision de 18 :00 à 23 :40 minutes :

<https://www.youtube.com/watch?v=yARZD8RMwcu>

## **2017 : nouvelle formation initiale Ambassadeurs de 3 jours → + 69 nouveaux Ambassadeurs**

En 2002, la formation initiale est conçue avec 2 formateurs professionnels aux approches complémentaires : 1 spécialiste de la formation professionnelle dans les Parcs et 1 éco interprète. C'est une formation complète, animée par le Parc (2 jours) et l'éco interprète (1 jour), où les participants jouent un rôle actif dans la construction des savoirs.

Cette formation initiale est proposée tous les 3 ans aux personnes désireuses d'intégrer le réseau. Les sessions se sont déroulées en 2003, 2006, 2009 et 2012. Pour 2015, le PNR LAT souhaite faire un bilan de cette opération et consacre donc cette année à la conception d'un événement bilan avec les Ambassadeurs début 2016 (Cf. partie précédente).

En 2017, fort de ce bilan, le PNR LAT travaille sur un toilettage du déroulé de ces 3 jours de formation afin de permettre notamment :

- de ne pas faire appel à un formateur extérieur lors de la 2<sup>ème</sup> journée et valoriser les compétences acquises par le PNR sur : 1. les méthodes de participation / 2. la médiation autour de la notion de paysage ;
- offrir une vision moins passéiste et figée du territoire pour favoriser une approche plus dynamique permettant aux participants de se questionner sur les enjeux de développement du territoire, exprimer et dépasser leurs craintes, envisager leur rôle comme acteur actif du développement souhaité et passer à l'action ;
- permettre aux participants de rencontrer et d'échanger avec un plus grand nombre d'agents du Parc.

Ce nouveau déroulé est conçu en interne grâce aux compétences spécifiques de la chargée de mission Education et Participation. Elle est assistée dans cette tâche des 2 agents du Parc en charge de l'animation et du suivi du réseau : la chef de service « Tourisme et médiation des patrimoines » et la chargée de mission Communication.

Les journées de formation se décomposent comme suit :

Jour 1	La notion d'Ambassadeurs Le réseau des PNR et le PNR LAT
Jour 2	Evolution des paysages du PNR de 900 à aujourd'hui Le paysage en 2070
Jour 3	Exemples d'actions du Parc sur le terrain : rencontres avec des agents PNR LAT, des élus et des porteurs de projets Les engagements du PNR LAT et de l'Ambassadeur

[Cf. n° 8 - Programme de formation détaillé des 3 jours : déroulé des séances et objectifs.](#)

Fin 2017, le PNR LAT propose donc 2 nouvelles sessions de formation initiale. Fort de sa connaissance du concept de « Greeters » et de son échange avec Jura vaudois, le PNR LAT envisage d'ouvrir la formation aux habitants. Mais, compte-tenu du nombre déjà existant de membres du réseau, qui doit rester à échelle humaine, la formation est finalement proposée uniquement à des personnes ayant déjà un contact avec le public. Enfin, les candidatures étant nombreuses, le PNR organise non pas 2 mais 3 sessions de 26 personnes chacune afin d'accueillir 69 nouveaux Ambassadeurs.

[Cf. n° 9 - Liste des nouveaux Ambassadeurs 2017.](#)

À noter : comme lors de chaque nouvelle session de formation initiale, les participants sont invités à relire, corriger ou compléter la convention présentant leurs engagements et ceux du PNR LAT. À l'issue des 3 sessions, la convention finale s'applique aux Ambassadeurs précédents qui doivent la signer.

[Cf. n° 10 - Contrat d'engagement Ambassadeurs 2018-2020.](#)

### **2018 : transfert au national et à l'international de l'atelier « Le paysage en 2070 » de la formation initiale Ambassadeurs**

L'atelier invite à développer une vision prospective sur son lieu de vie en intégrant des paramètres d'évolution liés au changement climatique.

PNR LAT – CETD 2014/2018

*Fiche bilan action 4 - Développer un réseau de greeters*



Cette démarche innovante est :

- transférée auprès des personnels techniques et partenaires associatifs des PNR de Normandie-Maine et du Golfe du Morbihan ;
- présentée à des agents de l'ADEME et d'Ouranos, un consortium sur la climatologie régionale et l'adaptation aux changements climatiques de Montréal.

Dans l'optique d'interroger, de consolider et de transférer plus largement cette pratique, le PNR LAT contribue, début 2018, à l'écriture d'un article scientifique en collaboration avec une chercheuse en sciences de l'éducation. Il est présenté au symposium dédié à l'éducation relative à l'environnement auprès des adultes, le 14 juin 2018, à la Faculté d'éducation de l'Université de Sherbrooke du Québec. Il fera l'objet d'une parution en 2019.

### **2018 : voyage d'étude dans le Parc naturel régional de la Brenne**

Lors de ce voyage, il s'agit pour les Ambassadeurs de rencontrer des élus et des agents d'un autre PNR pour échanger sur les valeurs communes des PNR et constater les points communs ou différences entre leurs deux territoires et politiques.

[Cf. n° 11 - Programme du voyage d'étude dans le PNR de la Brenne.](#)

### **2018 : formation obligatoire « Remise à niveau » d'1 jour**

Lors de la 1<sup>ère</sup> journée bilan de 2016, les Ambassadeurs constatent que, pour certains d'entre eux, les informations connues sur le PNR LAT sont oubliées, voire erronées, et les nouveautés pas toujours assimilées. Aussi, sur leurs recommandations, le PNR LAT met en place, pour les Ambassadeurs formés avant 2017, une formation obligatoire d'1 jour pour une remise à niveau de leurs connaissances.

La journée de formation se décompose comme suit :

- évolution des paysages du PNR de 900 à aujourd'hui ;
- le paysage en 2070 ;
- le réseau des PNR et le PNR LAT ;
- exemples d'actions du Parc ;
- les engagements du PNR LAT et de l'Ambassadeur.

Début 2018, 36 Ambassadeurs participent à cette formation.

D'autres sessions sont prévues durant le dernier trimestre 2018.

[Cf. n° 12 – Liste Ambassadeurs ayant suivi la formation remise à niveau d'1 jour.](#)

### **2018 : cérémonie de remise de diplômes Ambassadeurs**

Fin 2018, le PNR doit organiser un événement festif pour :

- célébrer l'engagement des Ambassadeurs ;
- permettre aux « anciens » et « nouveaux » Ambassadeurs de se rencontrer.

### **→ Les outils du réseau**

Réalisés : nouveau logo, diplôme, sac à dos, pin's et blouson. [Cf. n° 13 – BAT badge.](#)

En cours : trombinoscope, carte interactive et extranet.



### 3. Moyens alloués à l'action

#### 3.1. Moyens financiers

##### → Dépenses prévues 2014-2018

Création d'un lien pour un site dédié	1 000 € TTC
Formations	3 000 € TTC

##### → Dépenses réalisées 2014-2018

<b>Formations et outils du réseau</b>	<b>19 093 € TTC</b>
---------------------------------------	---------------------

#### 3.2. Moyens humains

<b>Agents</b>	<b>Nbre jour 2014 - 2018</b>
<b>Chef de service « Tourisme et médiation des patrimoines »</b> Animation et suivi du réseau	<b>45</b>
<b>Chargée de mission « Communication »</b> Animation et suivi du réseau	<b>32</b>
<b>Chargée de mission « Education et participation »</b> Conception et animation formation initiale	<b>23</b>
<b>Chargée de mission « Paysages »</b> Conception et animation formation initiale	<b>7</b>
<b>Chargée de mission « Ecodéveloppement »</b> Intervention formation initiale	<b>1</b>
<b>Chargé de mission « Patrimoine naturel – Natura 2000 (37) »</b> Intervention formation initiale	<b>1,5</b>
<b>Chargée de mission « Contrat nature »</b> Intervention formation initiale	<b>2,5</b>
<b>Technicien « Milieux naturels »</b> Intervention formation initiale	<b>2,5</b>
<b>Chargé de mission « Ecoconstruction et énergie »</b> Intervention formation initiale	<b>0,5</b>
<b>Secrétaire</b> Animation et suivi du réseau	<b>13</b>
<b>TOTAL</b>	<b>128</b>

## 4. Evaluation - Cf. critères d'évaluation dossier CETD

Les critères sont les suivants :

- nombre de candidats greeters et évolution sur les 5 ans ;
- turn-over des greeters ;
- évolution de la fréquentation sur les 5 ans ;
- adéquation des thématiques à la demande visiteurs ;
- sondages et questionnaires de satisfaction (visiteurs et Greeters).

**Compte-tenu de la réorientation du projet, ces critères ne sont plus d'actualité.**

Toutefois, il est possible de noter que :

- ➔ **le nombre d'Ambassadeurs a augmenté sur les 5 ans ;**
- ➔ **les nouvelles sessions de formation initiale de 3 jours et de remise à niveau d'1 jour ont permis un turn-over au sein du réseau ;**
- ➔ **les enquêtes réalisées auprès des Ambassadeurs révèlent leur satisfaction concernant les formations et événements proposés par le PNR.**