

2021

# Valoriser les les habitants de sa destination



EN PARTENARIAT AVEC FRANCE GREETERS

[contact@francegreeters.fr](mailto:contact@francegreeters.fr)

# Le mouvement Greeters en France



1 500 HABITANTS BÉNÉVOLES  
100 DESTINATIONS EN FRANCE

La première association de greeters, Big Apple Greeter, est fondée à New York en 1992 par Lynn Brooks. La ville était alors connue comme "dangereuse, chère et oppressante". Les Greeters ont permis aux touristes de la voir au travers des yeux de ses résidents. Cette approche s'est répandue alors dans de nombreuses destinations touristiques dans le monde.

En France, les premiers programmes de Greeters apparaissent dans les grandes villes au cours des années 2000. La France est le pays où le nombre d'antennes greeters est le plus nombreux. Le réseau national s'organise et crée la Fédération France Greeters en 2014. Ce sont aujourd'hui en France près de 100 villes et régions et plus de 1 500 habitants bénévoles qui font découvrir leur territoire.

# Contexte et enseignements



Déjà présent dans plus de 70% des universités, "l'engagement étudiant" a été reconnu dans un décret publié le 25 septembre 2020 pour les étudiants de BTS. Celui-ci instaure une unité facultative permettant la reconnaissance des compétences, connaissances et aptitudes acquises par un candidat, notamment dans le cadre d'une activité bénévole. Dans le cadre des relations entre la FFTST et France Greeters, ce projet vise à proposer aux étudiants présents sur une destination possédant déjà un réseau Greeters, d'apporter leur contribution pour valoriser le réseau et participer à l'attractivité du territoire.

En effet, les habitants d'une destination sont porteurs d'un patrimoine immatériel souvent moins valorisé, que d'autres attraits "touristiques". Or, l'intérêt croissant pour des expériences authentiques, mémorables et hyper-personnalisées rend indispensable aujourd'hui une promotion différente d'une destination. Les compétences sollicitées pour ce projet sont semblables à celles de "reporter de territoire", voire de "chargé de projet e-tourisme", de nouveaux métiers recherchés dans le secteur. Ce projet explore également l'enjeu de l'utilisation de la donnée touristique et la création d'un nouvel objet : la donnée "expérientielle".

## L'Accueil et l'implication des habitants : des enjeux très actuels pour les destinations

Si la qualité de l'Accueil a toujours été une préoccupation pour les destinations, les études récentes montrent à la fois qu'un tourisme véritablement durable ne peut se faire sans l'acceptation et l'implication des habitants, mais également que la perception d'une population accueillante était de loin le premier critère de satisfaction des visiteurs (plus que la sécurité, ou la qualité des infrastructures et le choix de l'offre). Alors que la Covid 19 a imposé un recentrage sur des clientèles nationales voire intra-régionales, quel meilleur levier de relance que d'investir dans ses habitants, à la fois consommateurs, électeurs, offreurs et prescripteurs ? Fidèles, captifs, proches et plus faciles à toucher que les clientèles lointaines, il faut cependant être à la hauteur de l'authenticité attendue et donner de nouvelles raisons de revenir dans une destination que l'on croyait connaître. Mettre en valeur les récits des greeters au delà des balades qu'ils proposent peut être une piste à explorer en ce sens...





# Etapes du Projet



RÉVÉLER LE PATRIMOINE IMMATÉRIEL DE LA DESTINATION

## ETAPES

### PRENDRE CONTACT AVEC FFG QUESTIONS & RÉPONSES

Ce projet s'inscrit dans un démarche plus large visant à intégrer les récits d'habitants dans la promotion touristique en France. Nous serons ravis de vous en expliquer la genèse, les enjeux locaux et nationaux... Prenez contact !

### SOLLICITER LES GREETERS EXPLIQUER LA DEMARCHE

Après avoir cerné le type d'éléments importants à collecter parmi ce que les greeters ont à transmettre, il s'agira de trouver les greeters prêts à s'impliquer dans ce projet. Un nombre réduit de bénévoles mais véritablement engagés sera la clé !

### ORGANISER DES RENCONTRES ECHANGER, ÉCOUTER

Malgré tous les progrès de la technologie, ce que vous devrez recueillir nécessite d'organiser de "vraies" rencontres. Avec un peu de temps, de la convivialité, de la curiosité, un lien de confiance s'instaure qui facilitera les rapports .

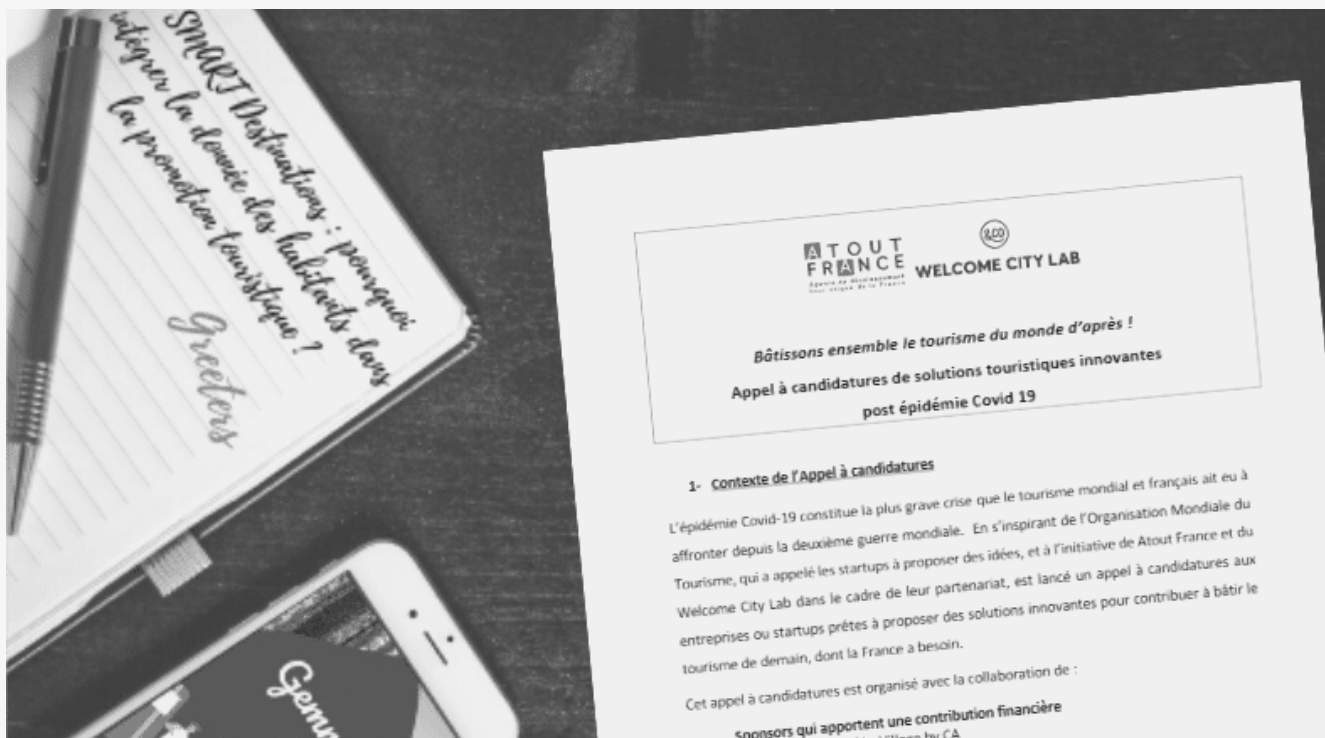
### VALORISER LEURS RÉCITS COLLECTER ET DIFFUSER (PARTICIPER À LA CRÉATION D'UN OUTIL NUMÉRIQUE ADAPTÉ)

Comme toute autre donnée touristique, nous pensons que ces expériences de vie, ces témoignages si précieux et difficiles à obtenir doivent ensuite circuler et être utilisés par les acteurs du territoire... Parallèlement, la FFG travaille à l'élaboration de l'outil de collecte parfait. Devenez bêta-testeurs pour l'améliorer !

# Participer à un projet innovant



CETTE IDÉE ORIGINALE A ÉTÉ PRÉ-SELECTIONNÉE À L'ÉTÉ 2020 LORS DE "L'APPEL À SOLUTIONS INNOVANTES" POUR LA RELANCE DU TOURISME POST-COVID AU NIVEAU NATIONAL. EN AGISSANT LOCALEMENT VOUS PERMETTEZ D'AMÉLIORER LA SOLUTION ET SERVIREZ D'EXEMPLE À SUIVRE POUR D'AUTRES PORTEURS DE PROJET



S'il n'a pas été retenu comme solution d'urgence pour la relance du tourisme, le projet présenté par la FFG a suscité de l'intérêt et a été présenté à Paris auprès d'un jury composé d'acteurs publics et privés agissant à l'échelle nationale. Depuis septembre 2020, c'est au niveau local et régional (en région Rhône Alpes principalement) que se sont poursuivis les tests et le développement de l'outil de collecte permettant ensuite une diffusion d'une donnée d'expérience dans les systèmes d'information touristique.

En animant des ateliers et collectant les récits des greeters, vous participez à cette démarche innovante visant à valoriser les données subjectives au même titre que les autres données touristiques

COMPLÉMENTAIRES AUX  
DONNÉES OBJECTIVES DES  
SYSTÈMES D'INFORMATION  
TOURISTIQUES, LES CONTENUS  
VALORISANT LES HABITANTS  
SONT UN ÉLÉMENT  
DIFFÉRENCIANT À FORTE VALEUR  
AJOUTÉE POUR NOS  
DESTINATIONS

# Nous sommes là pour vous accompagner

DES INTERLOCUTEURS GREETERS LOCAUX ET NATIONAUX



**JONATHAN HUFFSTUTLER**  
PRÉSIDENT DE FRANCE GREETERS  
ET MEMBRE DU BUREAU DE  
L'INTERNATIONAL GREETER  
ASSOCIATION



**REFERENT PROJET**  
RESPONSABLE RESEAU GREETER LOCAL  
OU MEMBRE DU COPIL DE LA FEDERATION  
FRANCE GREETER  
SELON LA NATURE DU PROJET

Pour ce projet mené par France Greeters au niveau national, nous nous appuyons sur l'outil de Gemmici, qui propose une carte communautaire valorisant des contenus d'expériences (de blogueurs dans un premier temps, mais aussi d'habitants à terme). Côté Système d'Information Touristique (SIT) nous sommes devenus sociétaires de la SCIC Apidae Tourisme avec qui nous travaillons à l'intégration d'une donnée d'expérience complémentaire aux informations objectives déjà présentes.

Les étudiants qui choisiraient de s'impliquer dans cette démarche de collecte seront mis en relation avec les responsables de réseaux greeters concernés. Si des échanges réguliers à distance pourront avoir lieu avec le Copil de France Greeters, c'est une relation au plus proche des bénévoles greeters qui fera le succès de ce projet. Des connaissances préalables de la création de contenu (photo, vidéo, prise de son, rédaction de textes) est un plus ainsi qu'une aisance avec les principaux outils numériques

 [greeters.fr/smart-destinations](https://greeters.fr/smart-destinations)  
[greeters.fr/devenir-greeter/](https://greeters.fr/devenir-greeter/)