



## DOSSIER DE PRESSE



## LANCEMENT DU RESEAU GREETERS VALLEE DE LA VEZERE

**Contact presse :**

Younes ROUISSI,

Directeur Office de tourisme Vézère Périgord Noir

younes.rouissi@gmail.com ou 05 53 50 37 56

## SOMMAIRE

1.	Contexte général en Vallée de la Vézère .....	3
	Une stratégie commune basée sur le tourisme durable .....	3
	Mettre en lumière le patrimoine à travers une offre gratuite .....	3
	Rejoindre un concept qui a fait ses preuves .....	3
2.	Notre réseau Greeters Vallée de la Vézère.....	4
	Petite histoire du réseau.....	4
	Nos volontaires passionnés .....	4
	Que gagnent nos volontaires ?.....	5
3.	Visites guidées, accompagnées, et Greeters, des offres touristiques complémentaires !	5
	Les visites proposées par les offices de tourisme .....	5
	Différence entre guides professionnels et Greeters.....	6
4.	Le rôle des offices de tourisme.....	7
	Structuration du réseau : organisation, nom et logo, charte .....	7
	Identification des volontaires.....	7
	Facilitateurs de rencontre visiteurs-habitants.....	7
	Garant de la qualité des balades .....	8
	Animation du réseau .....	8
5.	Qui sont les Greeters ? .....	9
	Une nouvelle offre touristique de partage.....	9
	Un concept international né à New-York .....	9
	Qu'est-ce qu'un Greeter ? .....	9
	Les Greeters dans le monde.....	10

## LES OFFICES DE TOURISME DE LA VALLEE DE LA VEZERE

## 1. Contexte général en Vallée de la Vézère

### Une stratégie commune basée sur le tourisme durable

Depuis 2016, les offices de tourisme Vézère Périgord Noir et Lascaux-Dordogne, Vallée Vézère soutenu par leur communauté de communes respectives du Terrassonnais en Périgord Noir Thenon Hautefort et de la Vallée de l'Homme se sont rapprochés dans le cadre de l'appel à projet régional "Nouvelle organisation touristique des territoires" pour développer des projets communs à l'échelle de leurs deux territoires.

La stratégie commune est de faire émerger une destination Vallée de la Vézère et de l'orienter vers une destination durable d'excellence. Un des objectifs du plan d'action est de faire des habitants les premiers ambassadeurs du territoire.

### Mettre en lumière le patrimoine à travers une offre gratuite

Aujourd'hui, seulement 1/10 visiteur entre dans un Office de Tourisme. Les habitants sont au contact quotidien avec les visiteurs. Les habitants, élément indissociable d'un territoire, participent à l'ambiance de la destination, ce sont les meilleurs ambassadeurs des valeurs du territoire. Pour les visiteurs, les conseils délivrés par les habitants sont considérés comme des valeurs sûres et authentiques. La notion d'habitant ambassadeur se développe, et certains souhaitent devenir acteur de l'accueil touristique.

Paradoxalement, la Vallée Vézère bien que très touristique, dispose de très peu de guides professionnels. Pour répondre à la demande, les offices de tourisme ont mis en place des visites guidées et accompagnées en juillet août sur les villages les plus touristiques en partenariat avec les prestataires locaux.

Face à ces constats, les deux offices de tourisme ont souhaité enrichir et diversifier l'offre grâce à l'intermédiaire des habitants en mettant en place le réseau Greeters de la Vallée Vézère.

### Rejoindre un concept qui a fait ses preuves

Ce projet s'inscrit dans le cadre de la mission d'accueil et d'information des offices de tourisme. De nombreuses initiatives existent, mais les deux offices de tourisme ont fait le choix de rejoindre le concept des Greeters qui dispose maintenant d'une forte expérience et d'un réseau déjà bien structuré. Cela permettant d'être accompagné, de disposer d'outils et d'acquérir une forte visibilité nationale et internationale.

Grâce à cette nouvelle offre, les offices de tourisme souhaitent cibler une clientèle à la recherche d'une approche authentique et personnelle, aussi bien les habitants qui souhaitent redécouvrir leur territoire ou les visiteurs de passage français ou étrangers.

#### LES OFFICES DE TOURISME DE LA VALLEE DE LA VEZERE

## 2. Notre réseau Greeters Vallée de la Vézère

### Petite histoire du réseau

Travailler avec les habitants était un thème fédérateur pour l'ensemble des deux territoires dès 2016. L'office de tourisme Vézère Périgord Noir, avait déjà l'habitude de travailler avec ses habitants et souhaitait renforcer cette thématique. L'office de tourisme Lascaux-Dordogne, Vallée Vézère souhaitait quant à lui mettre en place une première démarche.

Lorsqu'ils découvrent ce concept les deux offices de tourisme sont séduits ! Les offices de tourisme se rapprochent de la fédération Greeters de France, le territoire se voit attribuer Christian Raggil, le Président pour parrain pour les aider dans la mise en place du réseau.

Le concept étant peu développé sur les territoires ruraux, il a été nécessaire de faire une sensibilisation sur le projet auprès des élus et de la population locale. En interne, deux référentes ont été désignées, une pour chaque office de tourisme.

En novembre 2017, la dynamique est enclenchée, il faut repérer les potentiels habitants passionnés prêts à partager leurs connaissances. Une identification en interne sera effectuée par les conseillères en séjour référentes dans leurs contacts et en complément une campagne d'affichage (mairies, lieux fréquentés, presse locale). Les premiers volontaires se présenteront spontanément en quelques semaines.

Une dizaine d'habitants ont annoncé être prêts à s'impliquer. En février 2018, ce groupe s'est retrouvé pour une première rencontre avec les offices de tourisme. Tous les bénévoles se sont présentés et ont parlé des passions qui les animent, et ils ont fait leur proposition de balade. L'occasion également de signer officiellement la charte du réseau et présenter l'avancée du déploiement du réseau.

Le réseau Greeters Vallée de la Vézère a vu officiellement le jour en mai 2018 avec le lancement du site internet <http://vezere.greeters.online>. C'est alors le premier réseau en Dordogne et dans un secteur rural.

### Nos volontaires bénévoles passionnés

A son lancement le réseau regroupe une dizaine d'habitants. D'une vingtaine d'années à plus de 70 ans, ils sont en activité ou à la retraite. Beaucoup disposaient déjà d'une activité bénévole.

Chaque bénévole a son thème de prédilection, les propositions de balades sont variées. Mais ils partagent un point commun, tous sont passionnés par leur territoire, la Vallée Vézère. Au-delà de leur goût pour les rencontres et le souhait de contribuer à l'accueil sur le territoire, ils nous ont tous confié avoir la même envie d'assurer la transmission du patrimoine aux générations futures avant qu'il ne se perde, tels des passeurs de mémoire.

### LES OFFICES DE TOURISME DE LA VALLEE DE LA VEZERE

Les Greeters permettent d'investir des petits villages souvent oubliés comme Temple Laguyon, Ladorgnac ou bien Aubas. Dans les villages plus touristiques comme aux Eyzies ou Montignac les Greeters emmènent les visiteurs explorer de nouvelles thématiques autres que la Préhistoire, comme la nature, la faune et la flore ou bien la vie d'antan. Les Greeters permettent ainsi d'attirer l'œil sur des thématiques qui sortent des sentiers battus.

Les balades s'effectuent toute l'année dans la langue choisie par les visiteurs. Les bénévoles s'expriment en français, anglais et allemand. A la demande, les parcours peuvent être adaptés afin de recevoir les participants comme des amis à qui l'on ferait découvrir les richesses cachées de sa ville. Les Greeters connaissent bien les offices de tourisme, ainsi ils sont à même d'encourager leurs nouveaux amis à aller à la rencontre des conseillères en séjour pour découvrir toute l'offre du territoire.

### Que gagnent nos volontaires ?

Le gain n'est pas financier ! Etre Greeter n'est pas une activité rémunérée. Le bénéfice est humain et personnel, la dimension humaine est au cœur de l'expérience. Il ne s'agit pas que de "simples rencontres", mais davantage d'un enrichissement, basé sur l'échange culturel et la création de liens entre visiteur et habitant. La rencontre et l'envie de partager des anecdotes et ses connaissances sont les motivations des volontaires à rejoindre la grande famille des Greeters.

## 3. Visites guidées, accompagnées, et Greeters, des offres touristiques complémentaires !

### Les visites proposées par les offices de tourisme

Les deux offices de tourisme travaillent en partenariat avec des agences réceptives ou des acteurs du territoire pour proposer des visites guidées ou accompagnées et répondre à la demande en juillet août. Le déploiement des Greeters vient en complément de ces propositions de visites et permettra d'avoir une offre gratuite, en petits groupes et tout au long de l'année.

---



Depuis plus de 10 ans, l'office de tourisme Vézère Périgord Noir fait découvrir le territoire avec les locaux. Il coorganise en juillet-août avec les acteurs du territoire un programme d'une vingtaine de visites accompagnées sur différentes thématiques (balades gourmandes, balades de ferme en ferme et balades nature et terroir). L'office propose aussi des visites accompagnées de la ville ancienne de Hautefort et Terrasson avec un passionné d'histoire. L'office de tourisme assure l'accompagnement, la promotion et les réservations, ces visites sont payantes et peuvent accueillir des groupes de 25-45 personnes. La clientèle est principalement des touristes ou des groupes.

### LES OFFICES DE TOURISME DE LA VALLEE DE LA VEZERE



Vézère Périgord Noir - Rue Jean Rouby - 24120 Terrasson-Lavilledieu - 05 53 50 37 56

Lascaux-Dordogne, Vallée Vézère - Place Bertrand de Born - 24290 Montignac - 05 53 51 82 60

---



L'office de tourisme Lascaux-Dordogne, Vallée Vézère travaille avec l'agence Périgord Welcome basée à Saint Geniès pour proposer une douzaine de visites nocturnes de villages à la lueur des lanternes par des guides professionnels, et depuis 2017 avec Daniel Chavaroché, conteur professionnel de Sarlat pour des randonnées contées. Chaque année la programmation est renouvelée. Cette offre s'adresse aussi bien aux locaux qu'aux touristes. L'office de tourisme assure la promotion et les réservations. Toutes ces visites sont payantes et peuvent accueillir jusqu'à 35 adultes maximum. En 2017, environ 300 personnes ont pu découvrir les villages grâce à ces visites.

### Différence entre guides professionnels et Greeters

Malgré la différence d'accueil entre les Greeters et les guides conférenciers, la confusion est encore présente et devient parfois source de polémique, certains évoquant une concurrence déloyale. Mais les Greeters n'ont aucune vocation à se substituer aux guides conférenciers, ce n'est pas non plus une alternative au métier de guide au sens large du terme. Les Greeters ne sont en aucun cas des professionnels du guidage.

Un Greeter ne remplacera pas un guide professionnel :

- dont le métier est qualifié et reconnu
- qui est rémunéré pour un partage de connaissances
- qui dispose d'une importante disponibilité
- qui peut faire des visites patrimoniales
- qui parle plusieurs langues.

La relation est non marchande, en aucun cas les balades ne doivent être payantes et ils ne peuvent accepter des pourboires. Pour assurer le bon fonctionnement du réseau, chaque bénévole doit adhérer aux valeurs de Greeters France et signer la charte locale qui définit le rôle des Greeters et le fonctionnement des balades.

Greeters et guides conférenciers ont chacun leur place et sont complémentaires car ils répondent à des demandes différentes. A chaque attente sa prestation et son service :

- Les guides conférenciers apportent un partage de connaissances avérées grâce à des études spécifiques.
- Les Greeters apportent aux visiteurs une relation davantage basée sur l'humain et une expérience de vie.

Les Greeters peuvent être source de nouvelles retombées vers les guides professionnels. En effet, ces bénévoles sont des bons prescripteurs de visites guidées lorsque les visiteurs souhaitent en découvrir davantage.

### LES OFFICES DE TOURISME DE LA VALLEE DE LA VEZERE



Vézère Périgord Noir - Rue Jean Rouby - 24120 Terrasson-Lavilledieu - 05 53 50 37 56

Lascaux-Dordogne, Vallée Vézère - Place Bertrand de Born - 24290 Montignac - 05 53 51 82 60

## 4. Le rôle des offices de tourisme

A l'initiative du réseau, les offices de tourisme Vézère Périgord Noir et Lascaux-Dordogne, Vallée Vézère assurent les actions suivantes :

### Structuration du réseau : organisation, nom et logo, charte

#### Nom du réseau

Il a été choisi grâce à l'élément qui unit les deux territoires des offices de tourisme, la Vézère, une rivière longue de 211 km qui traverse la Corrèze avant d'arriver en Périgord Noir, qu'elle traverse de Terrasson à Limeuil où elle rejoint la Dordogne. Ceci ayant pour but de contribuer à l'émergence d'une destination Vallée de la Vézère.

#### Organisation interne

Chaque office dispose d'une conseillère en séjour référente sur la thématique :

- Office de tourisme Vézère Périgord Noir : Martine Bellingrad, référente également sur la randonnée basée au bureau de Thenon.  
contact : martine@vezere-perigord.fr - 05 53 06 35 10
- Office de tourisme Lascaux-Dordogne, Vallée Vézère : Françoise Gauchez, référente également des visites guidées, basée au bureau des Eyzies.  
contact : francoise@lascaux-dordogne.com - 05 53 06 97 05

#### Charte du réseau

Elle définit les valeurs et règles à respecter au sein du réseau, selon les valeurs internationales. Chaque volontaire doit signer la charte du réseau et en respecter les principes. La charte est cosignée par les directeurs des offices de tourisme.

### Identification des volontaires

Pour devenir Greeters ? Pas de compétences spécifiques si ce n'est d'être passionné et ouvert. Il suffit de contacter directement la référente à l'office de tourisme qui vous indiquera la démarche à suivre et accompagnera la mise en place de votre balade.

### Facilitateurs de rencontre visiteurs-habitants

Pour assurer la mise en contact des visiteurs et des habitants, les offices de tourisme ont décidé de mettre en place un mini site internet commun <http://vezere.greeter.online>. Le but n'est pas de remplacer les deux sites institutionnels, mais d'offrir plus de visibilité à cette nouvelle offre et d'offrir une nouvelle vitrine à la destination Vallée Vézère. Le site a été développé par la fédération France Greeters. Une version anglaise sera développée par la suite pour pouvoir intégrer le réseau international Global Greeters.

## LES OFFICES DE TOURISME DE LA VALLEE DE LA VEZERE

Pour la gestion des demandes tout s'effectue en ligne, les offices de tourisme se sont dotés du back office mis à disposition par la Fédération France Greeters.

Le choix du visiteur étant important pour le succès de la balade et l'humain au cœur du concept, il a été souhaité collectivement avec les bénévoles que le portrait de chaque habitant soit mis en avant. Pour conserver et transmettre au mieux les personnalités des membres, les Greeters ont pris leur plus belle plume pour se décrire eux-mêmes et la balade qu'ils proposent.

Les photographies du territoire proviennent de la photothèque des deux offices de tourisme et sont soumises à crédits photos. Les photographies d'illustration des balades et des portraits nous ont été transmises par les Greeters. Nous disposons à ce titre d'une autorisation de chaque volontaire pour diffusion dans le cadre de ce projet.

### Garant de la qualité des balades

Pour sélectionner les nouveaux volontaires, les offices de tourisme ont mis en place un questionnaire, qui permet d'en savoir davantage sur leur profil et leurs motivations. A chaque demande d'intégration du réseau, les référentes vérifient la concordance avec les valeurs internationales des volontaires grâce à un échange avec le bénévole.

Les référentes sont également présentes pour aider à la création des balades. Chaque Greeters reçoit des conseils simples pour préparer sa balade, sur le déroulement type et quelques techniques de guidage, pour offrir des balades conviviales et de qualité.

Au quotidien, les référentes suivent le bon fonctionnement des prises de contacts et réservation de balade entre les visiteurs et les Greeters

### Animation du réseau

Les offices de tourisme développent le réseau grâce à l'intégration de nouveaux volontaires, grâce à une veille continue sur les prises de contact et demande de renseignement, ils assurent la promotion du réseau pour son extension. Ils fédèrent les volontaires autour de valeurs communes, en organisant des rencontres entre Greeters pour créer une véritable communauté et favoriser l'échange et la convivialité.

Ils assurent la bonne transmission des informations de la fédération France Greeters aux Greeters du territoire, et assurent la représentation auprès de la fédération nationale. Ils effectuent des bilans annuels et apportent les ajustements nécessaires si besoin.

## LES OFFICES DE TOURISME DE LA VALLEE DE LA VEZERE



## 5. Qui sont les Greeters ?

*"Celui qui voyage sans rencontrer l'autre ne voyage pas, il se déplace."*

Alexandra David-Néel

### Une nouvelle offre touristique de partage

Face au tourisme de masse, les touristes recherchent des produits non standardisés, fuient le "tout marchand". Ils cherchent à retrouver des valeurs de partage, donner du sens, et vivre "like a local" pour vivre une expérience unique. La satisfaction personnelle passe par un sentiment d'être privilégié.

Les Greeters se sont développés dans un contexte d'économie de partage avec l'essor d'internet. L'habitant occupe alors un rôle de premier plan dans l'accueil touristique. Ce nouveau concept participatif et non marchand est tourné vers un enjeu social.

### Un concept international né à New-York

Lynn Brooks souhaite modifier l'image négative de New York, une ville jugée comme trop grande et non amicale. Elle voulait faire découvrir la capitale comme elle la percevait : une ville agréable à vivre. Elle proposa avec ses amis des balades insolites dans les quartiers de la ville. En 1992, les "Big Apple Greeters" étaient nés !

Elle nomma son concept "Greeters" du verbe "to greet" en anglais et qui signifie "accueillir chaleureusement", un Greeter est donc un "hôte accueillant". Dans les années 2000, le phénomène migre sur les cinq continents et arrive en France en 2007 à Paris et Nantes. Ce concept urbain se développe aujourd'hui progressivement sur des territoires ruraux et plus étendus comme des départements entiers.

La Fédération France Greeters reprend le terme d'origine, pour être visible à l'international, d'où cet anglicisme, malgré le fait qu'aujourd'hui la France dispose du nombre le plus important de réseaux.

### Qu'est-ce qu'un Greeter ?

Les Greeters sont des habitants amoureux et passionnés de leur territoire. Ils accueillent bénévolement les visiteurs pour partager, le temps d'une balade, leur passion et leurs lieux préférés comme ils le feraient avec leurs amis. Ils accueillent les visiteurs dans leur environnement de vie et l'explique avec passion. Chaque balade est unique, authentique et conviviale. La visite dure environ 2 heures et elle est entièrement gratuite !

## LES OFFICES DE TOURISME DE LA VALLEE DE LA VEZERE

Les Greeters partagent des valeurs fondamentales qui sont les suivantes :

- Les Greeters sont bénévoles, ils sont un visage ami pour le(s) visiteur(s)
- Les Greeters accueillent des individuels et des groupes jusqu'à 6 personnes
- La rencontre avec un Greeter est entièrement gratuite
- Les Greeters accueillent toute personne, visiteur et bénévole, sans aucune discrimination.

Les 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. Ils favorisent l'enrichissement mutuel et les échanges culturels entre individus pour un monde meilleur.

Ce concept a pour but d'instaurer un échange entre la population locale et les touristes avec une forme innovante de tourisme participatif. Les Greeters réinventent le sens de l'hospitalité grâce à des balades basées sur la rencontre, le partage et l'échange.

### Les Greeters dans le monde

En 25 ans, le terme de Greeter est devenu une marque mondiale (déposée à l'INPI). Depuis 2010, le mouvement connaît un fort développement et s'organise.

Les réseaux de Greeters peuvent être mis en place par des habitants qui constituent une association spécifique, des comités de quartiers, des associations culturelles et depuis quelques années le mouvement institutionnel touristique s'en est emparé, à l'échelle d'une ville, d'une communauté de communes, ou de départements.



La France, est le pays où le concept est le plus développé avec 50 réseaux. Depuis 2011 ils sont coordonnés par la Fédération France Greeters. La communauté française représente 1500 Greeters, 4000 balades réalisées, et 10 000 visiteurs accueillis.



A l'international, il existe 150 destinations à travers 36 pays. Depuis 2005, les différentes destinations se sont regroupées et sont fédérées par le Global Greeter Network (GGN). Le réseau rassemble 3700 Greeters et 14 000 balades.

Ces fédérations ont pour but l'accompagnement à la mise en place de nouveaux réseaux, la vérification du respect des valeurs internationales, de faire connaître le concept auprès des institutions pour créer des synergies, la mutualisation des actions (communication, animation et rencontres).

### LES OFFICES DE TOURISME DE LA VALLEE DE LA VEZERE



Vézère Périgord Noir - Rue Jean Rouby - 24120 Terrasson-Lavilledieu - 05 53 50 37 56

Lascaux-Dordogne, Vallée Vézère - Place Bertrand de Born - 24290 Montignac - 05 53 51 82 60