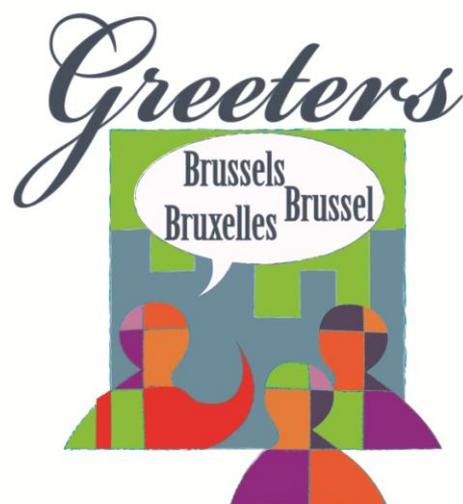


Bilan 2010

Greeters de Bruxelles



Rapport d'activités – Janvier 2011
Auteur : Tourisme *autrement* asbl

Tourisme *autrement* asbl – Rue Louis Hap 16, 1040 Bruxelles – Tél: 0032 2 646 66 51

Directrice - Marie-Paule Eskénazi
Tél: 0032 473 67 33 17
E-mail: mpeskenazi@tourisme-autrement.be
Site web: www.tourisme-autrement.be

Gestionnaire du réseau des Greeters de Bruxelles - Emilie Herssens
Tél: 0032 2 648 09 79
E-mail: emilie.herssens@tourisme-autrement.be
Site web: www.brussels.greeters.be

Introduction :

Depuis mai 2010, l'asbl Tourisme *autrement* a développé un réseau de **tourisme participatif** à Bruxelles : les Greeters de Bruxelles à l'image de ce qui se fait dans de plus en plus de villes au niveau mondial. Ce projet lancé par le Ministre Doukeridis et le Secrétaire d'Etat De Lille est soutenu par l'OPT Wallonie-Bruxelles et le BITC. Il fait partie du réseau international : Global Greeter Network (www.globalgreeternetwork.info).

Le réseau des Greeters met en relation, au travers d'une **rencontre**, un habitant passionné par sa ville et soucieux de faire partager cette passion, avec un ou des visiteurs – maximum 6 personnes – souhaitant voir la ville avec d'autres yeux. Cette rencontre qui se fait à heures et jours fixés de commun accord est basée sur le bénévolat total des accueillants et en aucune façon n'entre en concurrence avec les guides professionnels payants. Il s'agit d'une autre offre, complémentaire.

Une employée à temps pleins se consacre à l'animation du réseau avec la collaboration de la directrice de l'asbl Tourisme *autrement*.

Bilan d'activités :

Premier constat: dès sa création, le projet a suscité l'enthousiasme :

- **des habitants** de Bruxelles de tous milieux socio-culturels confondus : des natifs comme des expatriés bruxellois tant pour devenir bénévole Greeter que pour expérimenter cette nouvelle forme de tourisme en tant que visiteur.
- **des journalistes** : presse belge et internationale : cf. press-book.
- **des communes** : Anderlecht, Auderghem, Etterbeek, Ixelles, Saint-Josse-ten-Noode, Uccle, Woluwe-Saint-Pierre ont déjà répondu positivement à une collaboration dans le développement d'un projet citoyen d'accueil des nouveaux habitants bruxellois.
- **d'autres formes de tourisme participatif** : Use-it, Couch-Surfing, Matongazet, Meet a local.
- **le réseau international**, Global Greeter Network.
- **des écoles supérieures et universités** : plusieurs étudiants ont entamé une étude scientifique sur les Greeters ; Hogeschool-Universiteit Brussel et IHECS ont souhaité un accueil de la part de Greeters pour leurs étudiants étrangers (Erasmus, Léonardo,...); des chercheurs universitaires prennent les Greeters en compte dans leur étude ;
- **de professionnels du tourisme** : animation sur le tourisme éthique au Forem, observatoire du tourisme (tourisme durable) prend en compte les chiffres Greeters ; animation auprès du MOPA (mission des offices de tourisme et pays touristiques d'Aquitaine).
- **des associations durables** : Eco-conso, l'association Mexique autrement, Les Scouts asbl, Financité,
- **des habitants de villes belges** : Anvers, Charleroi, la Côte belge, Mons, Namur, Liège et Luxembourg.
- **des visiteurs** : en moyenne 25 touristes par mois souhaitent vivre l'expérience des Greeters.

Le réseau international Global Greeter Network et ses membres nous ont ouvert la porte et transmis leur expérience ce qui nous a permis de consolider la structure de l'antenne bruxelloise et le site web en finalisation. Il sera accessible en trois langues le 10 janvier 2011, la mise au pont ayant connu quelques retards.

1. Objectifs 2010 :

→ Sensibiliser à une autre forme de tourisme : le tourisme participatif.

- Rendre Bruxelles attractif par ses habitants ;
- Appeler les Bruxellois à devenir Greeter ;
- Attirer les visiteurs ;
- Faire connaître le concept des Greeters ;
- Créer un esprit touristique Greeters, une communauté Greeters rassemblant tant les bénévoles que les visiteurs.

4

2. Actions :

2.1. Communication directe :

- Elaboration d'une charte après consultation du secteur des guides professionnels
- Conférence de presse le 18 mai 2010 ;
- Communiqués de presse : presse belge et correspondants presse internationale ;
- Site web, www.brusselsgreeters.be ;
- Réseaux sociaux : Facebook, Couch Surfing ;
- Courrier aux 19 communes de Bruxelles ("Accueil des nouveaux habitants") ;
- Courrier aux entreprises internationales ;
- Le bouche à oreille ;
- Diffusion du press-book ;
- Représentation au sein de colloques (en Aquitaine et à Marche-en-Famenne);
- Une prise de contact par jour pour la promotion du réseau ;
- Mailing auprès du personnel d'OPT et du BITC.

2.2. Stands :

- Fête de l'environnement (Bruxelles) – 6 juin 2010 ;
- Festival Saga Afrika (Hannut) – 6 juin 2010 ;
- Festival Fier Monde (Florennes) – 21 août 2010 ;
- Mobilissimo à la Journée sans voiture (Bruxelles) – 19 septembre 2010 ;
- Brussels Citizens University (Bruxelles) – 2 octobre 2010 ;
- Semaine du commerce équitable chez Belgacom (Bruxelles) – 5 octobre 2010 ;
- Brussels mania (Bruxelles) – 6 octobre 2010 ;
- Commune d'Auderghem (Auderghem) – 13 octobre 2010 ;
- Salon du Tourisme durable, éthique et équitable (Bruxelles) – 15, 16 et 17 octobre 2010;
- Flash2010 (Bruxelles) – 16 novembre 2010.

2.3. Relais extérieurs :

- Via Tourisme *autrement* asbl (site web, newsletters) ;
- Via OPT (site web, voyages de presse de journalistes étrangers, représentants OPT local à l'étranger) ;
- Via BITC (site web, événements) ;
- Via Global Greeter Network (site web, réunion annuelle, réunion à l'étrangers avec un ou plusieurs membre du réseau; actions marketing du Global Greeter Network) ;
- Via Hostels in Brussels (site web et événements communs) (*prochainement*) ;

- Via Brusselslife (site web).

2.4. Partenaires :

- STIB ;
- Thalys ;
- Use-it ;
- Horeca Bruxelles ;
- Hostels in Brussels
- Matongazet
- Brusselslife ;
- Guess where, Brussels ;
- Auberge de jeunesse Jacques Brel ;
- Villo! ;
- Galerie Verhaeren.

2.5. Communications internes :

- Réunions bénévoles ;
- Evènements bénévoles ;
- Newsletters mensuelles ;
- Bibliothèque sur Bruxelles ;
- Gestion des bénévoles.

3. Enjeux des actions :

3.1. Communication directe :

- Augmenter la notoriété du réseau au niveau national et international ;
- Augmenter le nombre de demande de visiteurs.

3.2. Stands :

- Etablir et maintenir des relations de confiance auprès du public (tant les bénévoles que les partenaires et les visiteurs) ;
- Permettre un contact personnalisé auprès de visiteurs potentiels.

3.3. Relais extérieurs :

- Augmenter la notoriété du réseau au niveau national et international ;
- Augmenter le nombre de demande de visiteurs ;
- Valoriser et faire connaître le tourisme participatif.

3.4. Partenaires :

- Favoriser les moyens de promotion ;
- Faciliter les rencontres Greeters ;
- Augmenter la notoriété du réseau.

3.5. Communications internes :

- Développer un sentiment d'appartenance ;
- Susciter la curiosité des bénévoles sur Bruxelles.

4. Bilan recrutement des bénévoles :

4.1. Fonctionnement de recrutement – Rappel :

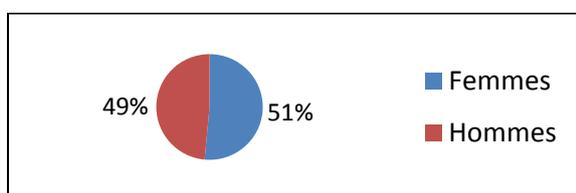
1. Intérêt spontané d'un Bruxellois (appels téléphoniques, e-mails,...) ;
2. Invitation à une séance groupée présentant le projet et échange de motivations ;
3. Rencontre individuelle avec la gestionnaire de projet ;
4. Signature de la charte.

4.2. Bruxellois intéressés à devenir bénévole :

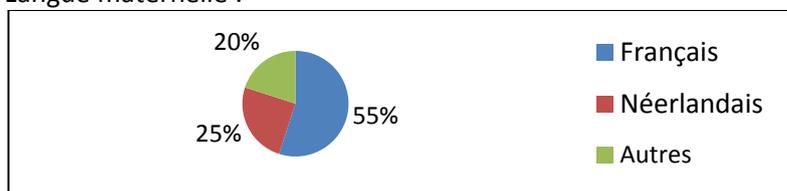
150 Bruxellois ont montré leur intérêt à rejoindre l'équipe des Greeters.

Quel profil ? Tout Bruxellois confondus

- Bruxellois d'origine et d'adoption
- Parité Homme – Femme



- Toute génération confondue : de 22 ans à 74 ans
- Langue maternelle :



Quelles motivations ?

- Accueillir des visiteurs comme eux-mêmes l'ont été durant leurs voyages ou séjours à l'étranger ;
- Partager leur passion, leur fierté de Bruxelles ;
- Permettre aux visiteurs de vivre Bruxelles (Bruxelles a parfois du mal à être apprécié du premier coup par ces visiteurs) ;
- Montrer la dynamique de Bruxelles (événements, ambiance, cosmopolite, ...) ;
- Voyager à travers la rencontre ;
- Partager des anecdotes sur des lieux dans Bruxelles ;
- Découvrir toujours plus soi-même Bruxelles ;
- Combattre image négative de Bruxelles.

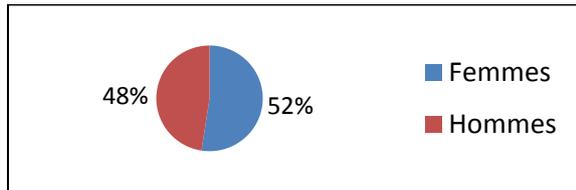
→ 71 bénévoles actifs font partie de l'équipe Greeters.

4.3. L'équipe en place actuellement :

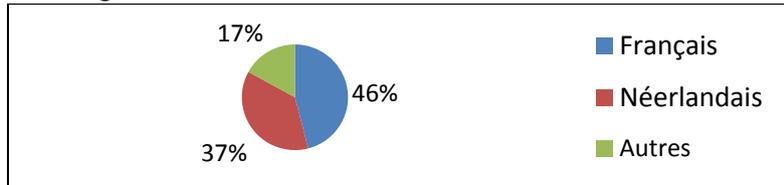
71 bénévoles (31 avec expériences, 40 sans expériences)

Profil:

- Parité Homme – Femme



- Langue maternelle :



- Toute génération confondue : de 22 ans à 74 ans

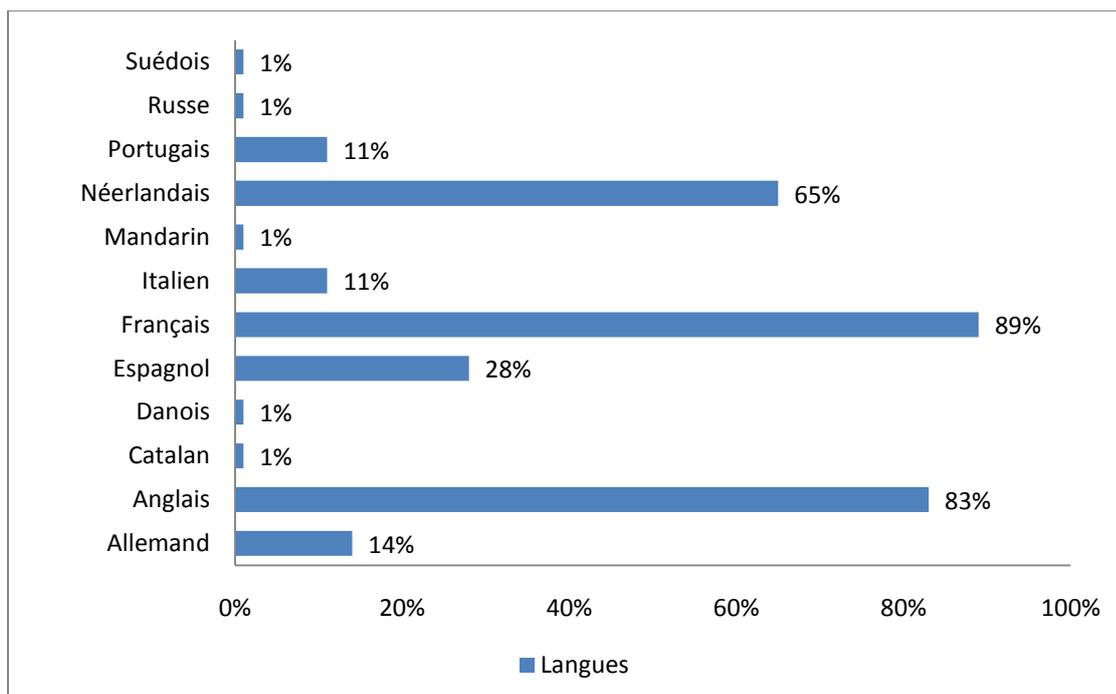
Leurs disponibilités :

	En semaine	Week-end
Matinée	27 %	70 %
Après-midi	47 %	86 %
Soirée	30 %	76 %

Leurs connaissances linguistiques :

12 langues différentes

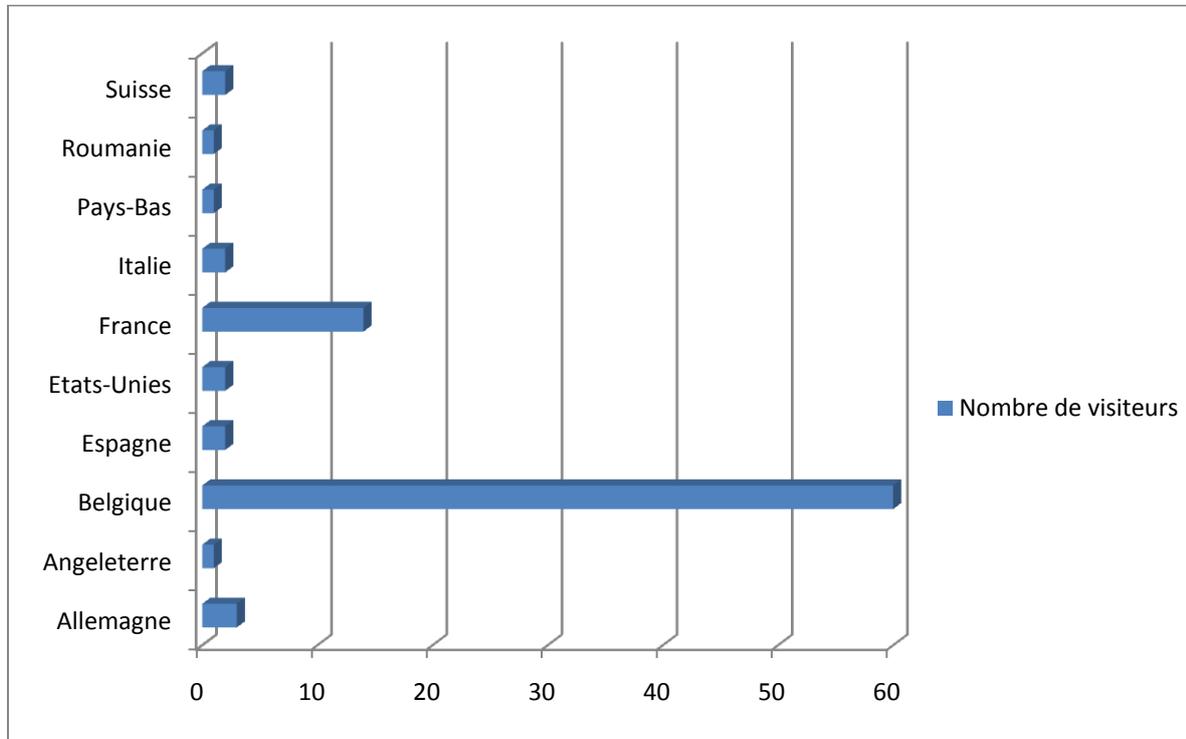
Prédominance pour le Français, Anglais et Néerlandais.



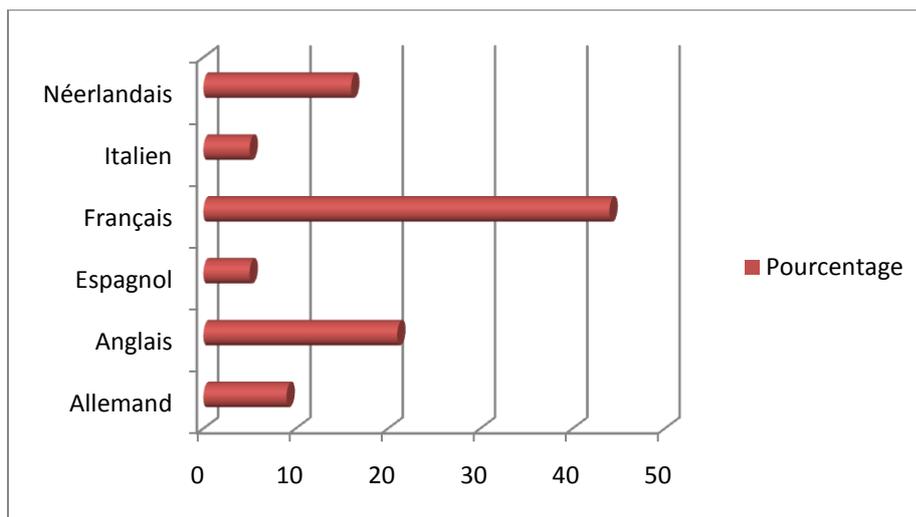
5. Bilan des rencontres :

Sur 7 mois d'activités (de juin à décembre), 177 visiteurs ont pu profiter d'un Greet (= une rencontre avec un Bruxellois), c'est-à-dire 57 Greet.

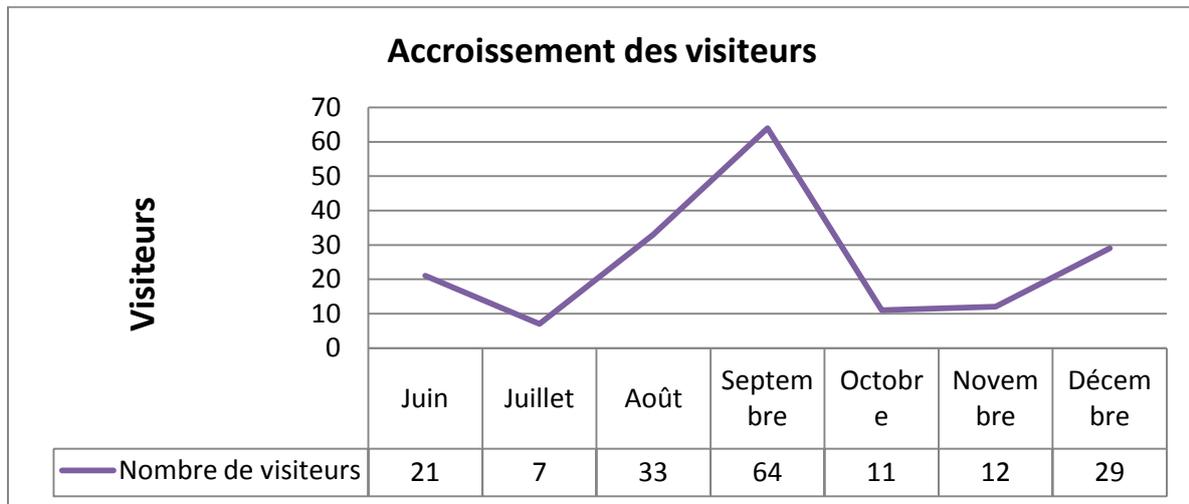
Visiteurs originaires de :



Langues pratiquées :



Nombre de visiteurs :



9

Une moyenne de 8 rencontres par mois.

Une moyenne de 25 touristes accueillis par mois

Types de demandes :

- découvrir les nouveautés de Bruxelles ;
- découvrir l'ambiance Bruxelloise ;
- rencontrer l'habitant ;
- donner quartier libre au Greeter ;
- découvrir le Bruxelles insolites et hors des sentiers battus ;
- redécouvrir et connaître davantage Bruxelles ;
- découvrir les lieux sociaux de Bruxelles ;
- connaître les bons plans, bonnes adresses et coups de cœur des Greeters ;
- voir Bruxelles suivant une thématique : vert, durable, gastronomique, historique, sociologique, architecturale, un quartier en particulier, second guerre mondiale, les habitudes de vie, ...
- faire une pause durant leur voyage d'affaires ;
- connaître le vrai Bruxelles.

Leurs feedbacks :

→ **positifs**

Les visiteurs :

- ont découverts des coins où ils ne seraient pas allés sans le Greeter ;
- ont reçu un accueil chaleureux ;
- ont eu accès à l'envers du décor de Bruxelles ;
- ont eu de l'information complémentaire et décalée sur Bruxelles ;
- ont pu se promener sans se préoccuper de l'organisation pratique (recherche de rues, de restaurants) ;
- ont envie de revenir ;
- conseillent la formule à leurs amis ;
- ...

Aucun feedback négatif.

6. Perspectives :

6.1. Objectifs 2011

- accroître de manière significative le nombre de rencontres (plan de communication au niveau national et international) ;
- animer le réseau des bénévoles notamment en multipliant les contacts avec des associations bruxelloises diverses ;
- animer le réseau notamment en multipliant les contacts avec les réseaux touristiques de l'étranger qui constituent des relais naturels ;
- créer un événement autour de l'anniversaire du réseau des Greeters de Bruxelles ;
- valoriser la notion de tourisme participatif comme élément d'acceptation d'un développement touristique harmonieux et contribuant à la réappropriation de leur ville par les habitants. Dans cette perspective, l'asbl Tourisme *autrement* dirige un mémoire d'étudiant qui fera une comparaison sur les pratiques en Belgique, France et Espagne. Elle projette également l'organisation d'un Midi du tourisme autrement sur ce thème ;
- informer de manière continue les acteurs partenaires (OPT, BITC, Doukéridis, De Lille) ;
- lancer le réseau national « greeters.be », Bruxelles représentant l'expérience pilote et devenant le centre national de coordination. Contacts en cours avec Mons et Anvers, contacts prévus à Charleroi, la Côte belge, Namur, Liège et Luxembourg ;
- effectuer une veille sur le tourisme participatif ;
- rechercher de sources publiques et privées de financement
 - o Toerisme Vlanderen
 - o Les 19 communes de Bruxelles
 - o La région de Bruxelles-capitale
 - o L'Europe
 - o Cotisation des bénévoles ?
 - o Secteur Horeca
 - o Triodos
 - o Dons sur le site web
 - o Participations à des concours

6.2. Objectifs 2012

- accueillir la rencontre annuelle du Global Greeter Network à Bruxelles (s'attendre à une centaine d'antennes Greeters participants venus du monde entier) ;
- jouer un rôle actif dans le cadre de l'année de la gastronomie.

6.3. Recommandations

Le réseau est composé de Greeters-bénévoles mais pour en assurer le succès, l'organisation, son développement, sa médiatisation doivent être professionnels et s'inscrire dans la durée. Les recommandations ci-dessous s'inscrivent dans cette perspective.

1. Assurer la stabilité financière basique du réseau par une convention de trois ans.

2. Garantir la promotion du nouveau site internet des Greeters par la création notamment de liens avec d'autres sites web et l'actualisation de celui-ci.
3. Valoriser le réseau lors des évènements touristiques internationaux organisés à Bruxelles, en particulier lorsqu'ils sont le fait de nos sponsors. Ex : Plaisirs d'hiver organisés par le BITC.
4. Faire connaître officiellement – courrier des Ministres – le réseau à tous les pouvoirs publics en relation avec l'étranger (Ambassades, Awex, etc) pour appuyer les campagnes d'information préparée par le réseau.
5. Introduire la notion de tourisme participatif dans tous les cours de tourisme.
6. Devenir partenaire privilégié de la cellule « Image de Bruxelles » de la Région bruxelloise.

7. Conclusion :

Comme responsables de l'asbl et du réseau, nous sommes conscientes de l'ampleur de la tâche et de notre enthousiasme total, partagé par tous ceux qui ont soutenu le projet depuis sa création. Merci en particulier au Ministre Doulkeridis, au Secrétaire d'Etat De Lille et à leurs collaborateurs, à l'OPT et au BITC.

Le nombre de bénévoles est considérable et celui des rencontres peut paraître limité : il va s'accroître naturellement dès la mise en place effective du site en trois langues, prévu après bien des vicissitudes indépendants de notre volonté, le 10 de ce mois. Dès l'ouverture du site, une importante campagne de presse en dehors de Bruxelles sera réalisée.

Nous pensons également que le développement du réseau national favorisera le réflexe Greeters auprès des touristes étrangers de même que l'inscription de ce concept au sein des écoles de tourisme – où se recrutent les professionnels de demain .

Le 4 janvier 2011,

Marie- Paule Eskénazi et Emilie Herssens