

Instructions étape par étape

«Les guides touristiques locaux, ambassadeurs de la sensibilisation»

Créer de la proximité grâce à des ambassadeurs locaux, **accueillir les clients-es** et les sensibiliser à **un comportement respectueux**. Les rencontres personnelles véhiculent l'authenticité, améliorent la qualité du séjour et favorisent la compréhension mutuelle entre la population et les clients-es.

Étape	Ce qu'il faut faire	Conseils de Genève
1. Sélectionner des ambassadeurs	Sélectionner des personnes ancrées localement, ouvertes, communicatives et enthousiastes pour leur région, par exemple des étudiants, des retraités ou des membres d'associations.	La diversité des groupes d'âge, des origines linguistiques et culturelles garantit l'authenticité et la portée. Un appel ouvert, par exemple via les plateformes communales ou les médias locaux, peut attirer l'attention.
2. Formation et préparation	Formations sommaires et pratiques sur les contenus: histoire de la ville ou du village, particularités culturelles, mais aussi règles de conduite et thèmes d'actualité tels que la durabilité.	Pas de surcharge: il vaut mieux transmettre des messages clés de manière claire et simple. Laisser de la place à la personnalité et aux anecdotes individuelles.
3. Présence sur place	Rendre les ambassadeurs visibles, par exemple avec des gilets colorés, des points de rencontre fixes ou des interventions mobiles dans les gares, sur les places, les sentiers de randonnée, mais aussi en parlant des ambassadeurs dans les médias locaux et numériques et en sensibilisant le public à l'offre.	Se démarquer tout en restant accessible: être aimable, accessible, simple.
4. Dialogue et sensibilisation	Ne pas se contenter d'informer les clients-e, mais les sensibiliser à la culture, aux règles et aux particularités locales au cours de la conversation – du tri des déchets aux traditions.	Formuler les choses de manière positive: «C'est comme ça qu'on fait ici» plutôt que «Ce n'est pas autorisé».

5. Organiser des re-tours d'information et des échanges	Rencontrer régulièrement les ambassadeurs et ambassadrices afin de partager leurs expériences, d'échanger leurs observations et de recueillir des idées d'amélioration.	Les ambassadeurs touristiques comme capteurs: qu'est-ce qui préoccupe les visiteurs? Quelles questions reviennent sans cesse? Documenter systématiquement les questions afin que la DMO et la commune puissent en tirer des enseignements.
6. Rendre l'impact visible et montrer son appréciation	Communiquer les résultats et les expériences (vé-cues) – via les médias locaux, les réseaux sociaux ou lors de fêtes de village.	Des évènements de remerciement, des portraits ou de petites récompenses (par exemple, des produits régionaux, des bons d'achat) valorisent l'engagement et favorisent la continuité.
Facteurs de réussite dans l'application	• Proximité et authenticité: le contact personnel est plus crédible que les flyers ou les panneaux. • Langage positif: la sensibilisation passe mieux par l'invitation que par l'interdiction. • Flexibilité: les interventions peuvent être adaptées en fonction de la saison, des évènements ou de l'affluence.	