

# La route des POTES

Pionniers Ordinaires de la Transition Ecologique

## GUIDE DU POTE ACCUEILLANT

Actions et bonnes pratiques  
de l'accueil du public

v.1 - juin 2023

Ce guide technique est **mon support technique** pour l'organisation de mes activités dans le cadre de *La route des POTES*. Il présente les **éléments indispensables**, les **petites choses** à ne pas oublier, quelques **notions réglementaires** à prendre en compte.

En étant libre d'utilisation, il **s'adapte à mes besoins** et aux spécificités de mes activités.

### Préparer mon activité

#### JE DÉFINIS LE CONCEPT DE MON ACTIVITÉ

Le sujet : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Mes objectifs : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Ce que les visiteurs retiendront de mon activité, mon message : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Les temps forts de l'activité et ses étapes : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Les espaces mobilisés/parcours : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Le nombre de personnes attendues correspond à la capacité d'accueil du site et ma capacité à gérer un groupe.

Ma capacité optimale : \_\_\_\_\_

Mon espace d'accueil ou le point de rendez-vous  
sont visuellement repérables.

*Ex : affichages extérieurs, signalétiques, informations pratiques*

Mes solutions mises en place : \_\_\_\_\_

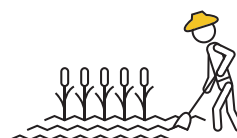
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



#### Visibilité de la route

Un panneau et les valeurs de La route  
des POTES sont livrés dans le kit  
de communication





Mon espace d'accueil ou le point de rendez-vous sont accueillants et propres, je propose des assises et des informations sur la Route et le réseau des POTES.

Mes solutions mises en place : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

 **Sécurité**  
Les normes de sécurité de l'entreprise appliquées aux salariés s'appliquent aux visiteurs.

Mes sanitaires sont signalés

Je garantis la sécurité des visiteurs en matérialisant les espaces dangereux et non accessibles au public, en distribuant si besoin des équipements de protection individuelle.

Je me renseigne sur les conditions d'accès à mon site et les matérialise ou les inscris sur mes outils de communication.

*Ex : point de stationnement est facilement repérable, information sur les offres de transports en commun, vélo, solution de covoiturage.*

Mes solutions mises en place : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

J'ai prévu une trousse de secours pour les petits bobos.

J'ai informé mon assurance de l'organisation d'activités publiques au sein de ma structure.

J'ai informé la mairie de l'organisation des activités.

## La communication et la réservation

J'ai complété le formulaire de *La route des POTES* permettant à l'équipe d'animation d'enregistrer l'activité sur les sites internet de la Route et des institutionnels du tourisme (offices du tourisme, destinations).



Le lien du formulaire : <https://urlz.fr/mboW>

QR code du formulaire :

Sur mes outils de communication, les informations relatives à l'activité sont affichées et mises à jour le cas échéant (site internet, réseaux sociaux, etc...)

Les spécificités techniques à partager sur mon activité au regard du formulaire de la Route :

- La durée de l'activité
- Le jour et l'horaire
- Le lieu de la rencontre
- Les solutions de transports et d'accès
- Les conditions tarifaires
- Le besoin de tenue adaptée
- Les précautions de sécurité
- L'absence de sanitaire
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

J'ai préparé, en amont, un document ou programmé une solution de réservation en ligne pour la prise d'inscription.

Les renseignements souhaités sur les visiteurs :

- Nom et prénom
- N° de téléphone
- Email
- Nombre de personnes
- Présence d'enfants
- \_\_\_\_\_



Le + : Je rappelle les spécificités techniques de l'activité (durée, lieu, particularités, etc...) sur la solution de réservation en ligne et dans l'email qui confirme l'activité.

Si l'activité est payante, veiller à remettre un justificatif d'achat.

À ne pas oublier : en cas d'incertitude sur la tenue de l'activité, j'en informe les visiteurs.



### RGPD et le droit à l'image

#### La Règlement Général sur la Protection des Données

Une « donnée personnelle » est « toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable ». La RGPD concerne tout type de document informatisé ou non présentant des données (nom, coordonnées, éléments liés à l'identité, physique, etc.). La collecte des données doit avoir un but et être mesurée (juste les données nécessaires). Ici, pouvoir informer les futurs visiteurs sur l'organisation de votre activité ou éditer une facture.

Consulter les 6 bons réflexes à adopter sur <https://www.cnil.fr/fr/adopter-les-six-bons-reflexes>

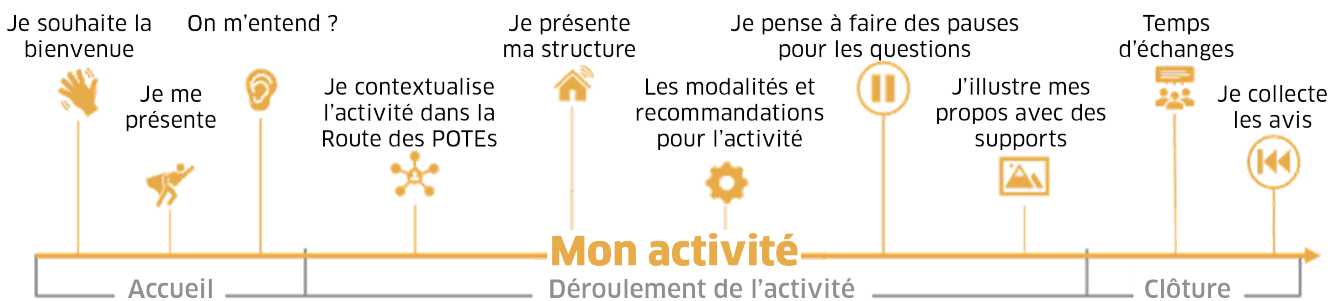
#### Le droit à l'image

Le droit à l'image permet, à toute personne, d'autoriser ou de refuser la reproduction et la diffusion publique son image. Il est donc nécessaire d'obtenir son autorisation écrite pour diffuser une photo ou une vidéo où elle est identifiable. Vous devrez préciser les modalités et la durée d'utilisation.

Privilégiez, si possible, les images ne permettant pas de reconnaître vos visiteurs (de dos, sans visage).

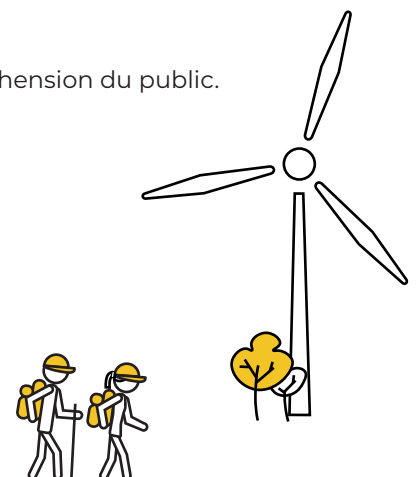
## Mon activité

### LES ÉTAPES ESSENTIELLES DE L'ACCUEIL DU PUBLIC



### LES CONSEILS PENDANT L'ACTIVITÉ

- ☆ J'adapte mon discours au public, je m'assure de la bonne compréhension, j'évite le jargon.
- ☆ Je tourne la tête vers mon auditoire pour être entendu.
- ☆ Je fais des ponts avec le territoire, l'environnement, les POTES.
- ☆ Je partage des anecdotes, ma passion, mon histoire.
- ☆ Je fais des pauses pour laisser le temps aux questions et m'assurer la bonne compréhension du public.
- ☆ J'use de supports pour illustrer mes propos (photos, dessins, etc...).





## POUR CONCLURE

J'inclus un temps d'échanges à la fin de mon activité et si souhaité, un temps de convivialité.

Je fais le lien et recommande une autre étape de *La route des POTES*.

Dans une démarche d'amélioration continue, je propose de collecter les avis des visiteurs via un questionnaire de satisfaction (un modèle vous sera proposé).

Le + : Sur demande de l'équipe d'animation, je fais un retour quantitatif et qualitatif de mes activités.  
Un modèle de questionnaire vous sera envoyé afin de préparer vos bilans.

Besoin de faire remonter des recommandations au réseau ou des questionnements ?  
Je contacte l'équipe d'animation du réseau des POTES.

