

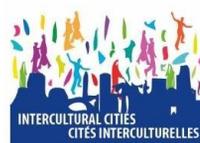


# diversitours

rutes interculturals  
kulturarteko hiri ibilbideak  
rutas interculturales en la ciudad



**Guide méthodologique  
pour la conception des  
itinéraires interculturels**



COUNCIL OF EUROPE



CONSEIL DE L'EUROPE



*Les opinions exprimées dans le présent document sont celles de ses auteurs et ne reflètent pas nécessairement la ligne officielle du Conseil de l'Europe.*

Coordinatrice du rapport : Marcelle Mardon  
(KOOP SF 34)

Unité des Cités interculturelles

© Conseil de l'Europe

Conseil de l'Europe, décembre 2021

*Equality, Diversity, Interaction*

# Introduction

## Description du projet Diversitours

S'inspirant du modèle de l'actuel réseau européen MIGRANTOUR, qui combine l'anthropologie, la sociologie, le tourisme social et la coopération internationale, les DIVERSITOURS sont des visites guidées à visée pédagogique, initiées par les membres de la communauté, qui permettent de découvrir la richesse et la diversité culturelle des villes de Bilbao et Valence.

Dans le cadre de ce projet, les visiteuses et visiteurs ont la possibilité de se promener dans des quartiers ayant une histoire particulière et d'entendre les récits de la migration et de la coexistence interculturelle.

- À Bilbao, cette expérience pilote a concerné les quartiers suivants : San Francisco, Bilbao La Vieja et Zabala, avec la participation de l'organisation locale KoopSF34.
- À Valence, elle s'est déroulée dans le quartier d'Orriols, avec la participation de l'organisation locale Valencia Acull.

Avec l'aide d'habitant-e-s du quartier ayant reçu une formation de guides interculturels, les itinéraires guidés permettent aux visiteurs/euses de découvrir l'histoire des quartiers et leurs communautés dynamiques avec leurs lieux et échoppes caractéristiques ainsi que leur diversité à travers les aspects sociaux et économiques des endroits visités. Cette initiative vise à responsabiliser la population afin qu'elle s'engage en faveur d'une citoyenneté ouverte, critique, inclusive et interculturelle et à contribuer à la lutte contre les stéréotypes négatifs, les discours de haine et la montée de l'extrémisme dans le monde.

## De quoi s'agit-il ?

Une initiative en faveur d'un tourisme responsable et interculturel. Une occasion d'**INTERACTION** : marcher côte à côte et découvrir le quartier avec une équipe d'habitant-e-s d'origines diverses (issus de l'immigration ou de la diversité culturelle).

1. **RESPONSABILISATION** des ONG locales et de la communauté de migrant-e-s en leur donnant un rôle actif dans le quartier.
2. **COCRÉATION** et TRAVAUX EN COURS.
3. Contribution à la production d'un **NOUVEAU RÉCIT** sur la ville.
4. Revenus **FINANCIERS** complémentaires pour les membres de la communauté.
5. Possibilité d'attirer de nouveaux visiteurs/euses dans les lieux moins visibles (« à l'écart ») de la ville. **APPROCHE** plus large du **TOURISME**
6. **LUTTE CONTRE LES STÉRÉOTYPES NÉGATIFS** et les préjugés.
7. Susciter l'**EMPATHIE ET LA CURIOSITÉ**.



## Objet de ce guide

Fournir des conseils méthodologiques pour la mise en œuvre des itinéraires interculturels dans d'autres villes, en décrivant les principales étapes du processus de création et les principes clés de leur élaboration et leur mise en œuvre.

## ÉTAPES DU PROCESSUS : CYCLE DE VIE DU PROJET

### ÉTAPE 1. Sélection du domaine d'intervention. Critères de sélection

Examiner et comprendre quels sont les critères de sélection, étudier les facteurs incitatifs et dissuasifs d'une activité située à la jonction entre la diversité culturelle et un « lieu » ainsi que les espaces occupés par des personnes issues de l'immigration. Même si elle n'est pas exhaustive, la méthodologie s'appuie sur six domaines définis lors de cette expérience pilote :

**1.1 Des régions ou territoires marqués par une grande diversité.** Les villes ont très souvent des quartiers dans lesquels certains groupes de population d'origines diverses décident de vivre, car ils sont plus accessibles financièrement ou parce qu'ils s'y sentent mieux accueillis. Faisant fond sur le potentiel d'éveil de la curiosité et de l'intérêt de la population pour la diversité culturelle tout en s'efforçant de dissiper les craintes et rumeurs concernant la migration, les Diversitours sont de courtes visites guidées conçues autour de lieux et d'espaces où les visiteurs/euses sont aux premières loges pour découvrir la vie quotidienne de communautés diverses, entendre les sons et percevoir les odeurs de la rue et en quelque sorte jeter un regard « en coulisse » sur les lieux à découvrir.



**1.2 Histoire des migrations (intérieures) passées et des migrations (internationales) actuelles et futures.** Bon nombre de villes ont une longue tradition de migration qui se reflète dans leur développement et leur démographie. Partager le contexte historique de quartiers marqués par la diversité, en montrant que la migration n'est pas un phénomène nouveau, peut jouer le rôle de passerelle entre la population actuelle et des visiteurs/euses dont les attaches familiales ont parfois — à certains égards — un lien avec l'histoire du lieu. Le projet permet également de retracer l'histoire des quartiers à travers leur configuration (architecture, ponts, ruines) ou à travers le récit traditionnel de ses migrations, en établissant des parallèles entre le passé, le présent et l'avenir.

**1.3 Quartiers ayant une image négative dans la société.** Les habitant-e-s des quartiers stigmatisés sont souvent victimes de stéréotypes et de préjugés qui sont ensuite associés à une image négative de l'immigration et à l'exclusion sociale. Les lieux qui subissent les conséquences des fragilités socio-économiques et/ou de la pauvreté sont également plus exposés à des niveaux de toxicomanie élevés et à différentes formes de délinquance. Ils deviennent alors moins attrayants, mais aussi plus accessibles financièrement et les migrant-e-s s'y installent donc plus facilement. Ces facteurs peuvent avoir un effet durable sur l'image du quartier, y compris plusieurs années après la disparition des problèmes.

**1.4 Dynamisme social, culturel et économique.** Les espaces qui contribuent à renforcer le tissu social, économique et culturel de la ville devraient être mis en valeur. Un projet comme Diversitours permet de donner de la visibilité aux initiatives publiques et privées visant les quartiers sélectionnés et de transformer leur image négative.

**1.5 Quartiers délaissés par les autres habitant-e-s de la ville.** Les Diversitours devraient cibler des quartiers reculés ou oubliés à reconnecter au tissu urbain en mettant en valeur leurs richesses architecturales, historiques et culturelles. Les visites peuvent être de puissants vecteurs pour attirer d'autres citoyen-ne-s dans des endroits de leur ville dont ils ignoraient peut-être même l'existence. Ce type d'approche aidera également les habitant-e-s jouant le rôle de guides interculturels à renforcer leur estime personnelle et à avoir une meilleure image de leur quartier ; la communauté dans son ensemble appréciera également l'intérêt des visiteurs/euses pour le lieu où elle vit. Le projet améliore réellement le sentiment d'appartenance aux quartiers concernés.

**1.6 Possibilité d'établir la contribution de la diversité au développement du territoire.** Les visites effectuées dans le cadre du projet rapprochent les participant-e-s de commerces dans lesquels ils ne seraient jamais rentrés auparavant pour diverses raisons (méfiance ou simple ignorance). Les entreprises et les commerces gérés par des migrant-e-s sont souvent considérés comme des lieux destinés à des groupes culturels spécifiques : en favorisant les échanges interculturels entre les visiteurs/euses et les gérant-e-s de ces commerces, l'activité commerciale des habitant-e-s immigré-e-s sera perçue comme un maillon du réseau commercial de la ville.

# Faits et chiffres



**diversitours**

rutes interculturals  
kulturarteko hiri ibilbideak  
rutas interculturales en la ciudad

## BILBAO

347.000 Inh.

14,6% born in  
in a foreign  
country

## San Francisco, Bilbao La Vieja & Zabala

16.497 inhabitants

32,5% born in a foreign country:

- SF 40,5%
- BLV 23,4%
- ZAB 30,95 %

14% born in other spanish provinces

## VALENCIA

800.215 Inh.

19,2% born in  
a foreign  
country

## Orriols

16.818 inhabitants

34,9% born in a foreign country

16,7% born in other spanish provinces



Conformed

TEAM:



Conformed

TEAM:



## Informations complémentaires

[Observatoire local de l'immigration de Bilbao](#)

[Rapport annuel de Valence](#)



## ÉTAPE 2. Sélection des parties prenantes de la communauté pour le développement du projet

La ville doit envisager un partenariat avec une entité sociale ou une association active dans le domaine d'intervention considéré. Le partenaire doit être une organisation capable de comprendre les besoins des visiteurs/euses et de la population locale et d'y répondre, y compris ceux des futurs accompagnateurs interculturels qui conduiront les Diversitours. L'organisation en question doit être capable de jeter des ponts pour surmonter les blocages et divergences de toutes parts, par une bonne compréhension de l'importance de la communication interculturelle.

### Critères de sélection de l'entité sociale

**Un ancrage dans la région.** L'entité sociale sélectionnée doit être considérée comme une référence positive par la communauté. Les critères de choix de l'organisation compétente doivent tenir compte de l'ancienneté de son activité dans le quartier, du fait qu'elle représente une communauté multiethnique plus vaste ou seulement un groupe particulier et du type de liens qu'elle a noués avec les personnes avec lesquelles elle travaille.

**Une expérience de travail dans le développement de projets interculturels.** L'organisation doit mener des actions ou travailler dans un cadre qui promeut l'égalité et apporte un soutien aux personnes plus vulnérables issues de l'immigration ; elle doit également comprendre les facteurs en jeu dans la valorisation de la diversité et la promotion de la communication interculturelle, et jouer le rôle de vecteur entre les différentes parties prenantes engagées dans les questions interculturelles.

**Une expérience de travail en réseau avec d'autres entités publiques et privées présentes dans la région.** Il est conseillé d'examiner ses liens avec les parties prenantes locales et les organisations locales et sociales (responsables formels et informels des communautés, chefs d'entreprises, associations et ONG locales, responsables religieux, groupes de femmes) ainsi que l'existence d'un soutien de la part d'autres associations importantes de quartier qui peuvent exercer une influence sur la réussite de l'initiative.

**Une expérience de travail en réseau avec des habitant-e-s du quartier d'origines différentes.** Il importe également de prendre en considération les liens que l'entité a noués avec les autres habitant-e-s du quartier, soit dans le cadre d'activités menées conjointement, soit en participant à une initiative de quartier, en offrant ou en recevant un soutien dans le cadre d'événements spécifiques ou en tant que bénévoles.

**Une expérience de travail avec l'administration locale (marchés par entente directe et/ou subventionnés).** Le fait de s'appuyer sur une relation de travail antérieure contribue au bon déroulement du projet, en particulier lorsque son délai de mise en œuvre est court.

**Viabilidad de l'initiative à long terme et autonomie.** Une étude visant à analyser la viabilité du projet à proprement parler est importante. Il peut être très utile de sonder l'intérêt de la communauté locale, notamment des écoles, associations et groupes, pour garantir la viabilité du projet. Les autres facteurs à évaluer sont la capacité de l'organisation chef de file à poursuivre le projet après sa phase pilote et la capacité du projet à générer un petit revenu pour les guides. Le projet peut-il s'intégrer dans un réseau plus vaste tel que MIGRANTOUR ou être amélioré en partenariat avec d'autres entités locales ?

**Faire participer d'autres parties prenantes au processus.** Il convient d'envisager que d'autres parties prenantes qui ont des attaches ou des liens avec le quartier participent au projet, de manière à créer, maintenir et développer davantage le tissu communautaire du quartier et à promouvoir la participation active et l'interaction de citoyen-ne-s d'origines diverses en leur donnant les moyens, en partageant les pouvoirs et responsabilités et par un engagement commun envers les objectifs du processus et du projet.



#### DIVERSITOURS-ANIZASUNA TOURS

Estudio urbanismo y migraciones en  
Ibaiondo



**diversitours**  
BILBAO kulturalteko hiri ibilbideak  
rutas interculturales en la ciudad

FUNDACION ALDAURI – ALDAURI FUNDAZIOA  
Plaza Corazón de María 5, Ionia  
Bilbao 48003  
G- 95173407  
Registro Fundaciones F-119

DEPARTAMENT DE SOCIOLOGIA I  
ANTROPOLOGIA SOCIAL



VNIVERSITAT D VALÈNCIA

FAC. CC. SOCIALS  
Avda. Tarongers, 4b  
46021. VALÈNCIA  
Tfn: 96 382 84 54  
Fax: 96 382 84 50

ESTUDIO EXPLORATORIO PARA ELABORAR ITINERARIOS DE  
MEMORIA Y DIVERSIDAD CULTURAL EN ELS ORRIOLS  
(VALÈNCIA): APORTACIÓN AL PROYECTO DIVERSITOURS

Albert Mançusi Ferré  
Grupo de investigación MIDICO (Migraciones, diversidad y cohesión social)  
Departament de Sociologia i Antropologia Social  
Facultat de Ciències Socials  
Universitat de València

València, 4 de octubre de 2021



## ÉTAPE 3. Équipe de travail. Ressources humaines nécessaires à la mise en œuvre

### Profil de coordination du projet

Le coordinateur/rice du projet joue un rôle important dans la sélection des parties prenantes communautaires, en collaborant directement avec elles, en insufflant une dynamique positive dans le projet et en étant responsable de la formation efficace et suffisante des futurs accompagnateurs/rices tout en veillant à ce que le projet soit mené de manière participative. Le ou la responsable de la coordination doit également collaborer avec l'équipe chargée de la communication et être capable de conclure des partenariats importants avec toutes les autres parties prenantes intéressées.

Ses compétences doivent dépasser le cadre traditionnel de la gestion de projet et il doit être capable de comprendre les défis auxquels sont confrontés les migrant-e-s qui participent au projet, en se mettant à leur place et en tenant compte des contraintes d'ordre temporel et autre, liées aux normes sociales, culturelles ou religieuses qui sont susceptibles d'influencer ou d'entraver le bon déroulement des activités dans un environnement potentiellement complexe.

### Parties prenantes communautaires. Critères de sélection de l'équipe

À la différence d'un guide touristique traditionnel, le guide interculturel propose aux visiteurs/euses un itinéraire culturel axé sur sa propre histoire personnelle en lien avec des lieux du quartier qui présentent un intérêt culturel et historique. Son récit peut être le reflet de sa propre réalité et vision en tant que migrant-e ou bien en tant que membres de la communauté.

### Diversité du groupe

La diversité des pays d'origine, de l'ethnie, de la langue, des croyances religieuses renforce la dynamique du groupe. Il est également important de respecter un équilibre satisfaisant entre l'âge, le sexe et les compétences linguistiques. Il importe de prendre le temps de parvenir à une approche et une compréhension communes du projet : il s'agit d'un élément essentiel pour aplanir les divergences et susciter dès le départ une harmonie au sein du groupe, tout en s'assurant que les profils des parties prenantes sélectionnées sont complémentaires.

### Qualités de communication

Les parties prenantes communautaires doivent non seulement être capables de bien s'exprimer à l'oral et de capter l'intérêt de leur public, mais aussi être disposées à partager avec les participant-e-s leur parcours personnel en tant qu'immigrées, les défis auxquels elles sont confrontées ou les espoirs qu'elles nourrissent pour l'avenir ; elles doivent en effet construire leur propre récit.



### **Liens personnels avec le quartier**

Les guides doivent avoir un lien avec le quartier, parce qu'ils y vivent, y travaillent ou y ont une vie sociale. Il peut s'agir, par exemple, d'un lien historique car leurs grands-parents étaient des immigrants qui sont arrivés dans la ville pour y chercher un emploi.

### **Niveau élevé d'intérêt et de motivation**

Il est essentiel de miser sur les points forts et atouts personnels des parties prenantes communautaires pour qu'elles s'engagent véritablement et efficacement dans la mise en œuvre du projet. Il importe de s'inspirer de leurs connaissances particulières des divers aspects de la vie du quartier, et des points auxquels elles attachent de l'importance pour la visite, afin qu'elles se sentent à l'aise lors des échanges avec les visiteurs/euses.

### **Coordination avec l'équipe technique municipale**

L'équipe technique municipale pilote le projet de l'extérieur en veillant à ne pas perdre de vue l'objectif général. Par son engagement, elle crée le lien entre la municipalité, l'entité sociale, les guides et les autres partenaires potentiels. En outre, le fait de nouer des liens solides entre l'équipe technique et les parties prenantes du projet, et ce dès le départ et pendant toute la durée du projet, permet non seulement de mieux comprendre le rôle que chacun doit jouer, mais aussi d'avoir une perspective de faire perdurer ce partenariat après la fin du projet. Les contacts directs avec tous les membres de l'équipe permettent aux parties prenantes institutionnelles de soutenir activement la création du projet à l'échelle du quartier, ce qui est très apprécié par la communauté locale.



## ÉTAPE 4. Étude préliminaire du quartier

### Principaux contenus et méthodologie

#### Profil de coordination du projet

L'étude préliminaire doit servir de base à la formation des parties prenantes communautaires ainsi qu'à l'élaboration des itinéraires interculturels. La préparation de l'étude préliminaire est également l'occasion pour les acteurs/rices communautaires de mieux comprendre l'histoire de leur quartier, le rôle joué par les immigrants précédents, le rôle de groupes particuliers comme les femmes, la signification, la valeur et l'importance des noms des rues et places, les monuments historiques et le patrimoine ainsi que leur importance contextuelle. Le choix de la personne chargée de partager ces informations sera déterminant pour que les parties prenantes communautaires soient mieux armées pour transmettre leurs connaissances et leur intérêt aux visiteurs/euses.

Enfin, cette étude a pour objectif secondaire de légitimer le projet au sein du quartier, car elle permet l'expression de différents points de vue (parfois contradictoires) avant de définir les itinéraires et le futur récit de la visite. Dans le même temps, en se plongeant dans la mémoire historique du quartier, elle confère au projet une dimension émotionnelle très positive.

L'étude doit contenir :

- Une présentation du quartier. Une approche historique de base.
- Des données socio-démographiques. Une analyse de l'évolution de la diversité dans les quartiers visés.
- Une analyse des processus migratoires antérieurs.
- Les transformations sociales, culturelles, économiques et urbaines intervenues.
- Les actions publiques menées sur le territoire (plans et stratégies).
- Le recensement des ressources (publiques et privées) du quartier.
- Les projets élaborés selon une démarche interculturelle.
- Une sélection d'initiatives dans le domaine social, entrepreneurial, culturel et religieux prônant la diversité par une approche interculturelle.
- Les premiers témoignages sur l'évolution et le développement des quartiers (par l'élaboration de méthodologies participatives).
- Les premières expériences des parties prenantes communautaires (guides interculturels).

## ÉTAPE 5. Formation des guides interculturels (accompagnateurs/rices interculturel-le-s)

**Contenu et durée de la formation :** Une quarantaine d'heures, en moyenne, doit être consacrée à la partie formation du projet. Le programme de formation doit comprendre :

### 1. La conception des visites et expériences interculturelles

- ✓ *Cartographie du quartier :* données contextuelles et historiques du quartier dans le contexte plus large de la ville.
- ✓ *Détermination des lieux d'intérêt :* lieux de culte, commerciaux, associatifs, de rencontre pour les habitant-e-s du quartier.
- ✓ *Visites auprès des parties prenantes potentielles et habitant-e-s du quartier :* sélection et entretiens avec des propriétaires de commerces et d'entreprises, des membres d'associations, etc. à l'aide des questionnaires élaborés.
- ✓ *Analyse de la signification historique :* à travers la typologie urbaine et l'architecture.
- ✓ *Connaissances historiques et compréhension des migrations :* à travers le prisme de l'époque actuelle et de l'histoire locale, de la littérature et d'experts sollicités.

### 2. Formation aux aptitudes de guide, de communication et aux com

- ✓ *La profession de guide :* définition d'un code de conduite, des obligations et des bonnes pratiques.
- ✓ *Communication avec les visiteurs/euses :* prise de parole en public, langage inclusif, inclusion de la langue locale, engagement et respect.
- ✓ *Concernant le quartier :* sécurité et responsabilité des visiteurs/euses, visites non invasives, respect des espaces, des pratiques et des heures d'ouverture.
- ✓ *Étude du quartier :* profil socioculturel, religion et structure sociale, prise en compte des perceptions à l'intérieur et à l'extérieur du quartier.
- ✓ *Élaboration de l'itinéraire :* choix des lieux à visiter, intégration des connaissances historiques acquises.
- ✓ *Cartographie des itinéraires :* préparation du déroulement de la visite et des horaires d'arrêt.
- ✓ *Préparation du texte ou des commentaires :* analyse des contenus, résumé et préparation des témoignages personnels à intégrer.
- ✓ *Outils de la stratégie anti-rumeurs.*





## ÉTAPE 6. Conception de l'itinéraire interculturel

L'itinéraire est mis au point avec la collaboration des guides interculturels. Ce processus participatif vise à leur permettre une meilleure compréhension de la structure socio-économique de leur quartier, et de leurs propres situations dans un contexte reflétant la dynamique migratoire historique, à l'échelle locale, mais aussi régionale.



- **Équilibre du contenu** : Ce type de visite associe principalement des éléments relatifs au *patrimoine*, à *la culture* et à *la dynamique migratoire* du quartier, et les examine à travers le prisme de l'histoire appliqué à la période actuelle. Lors du choix des arrêts qui feront partie de l'itinéraire, il convient de veiller à ce que le récit à élaborer donne une représentation équilibrée des différents groupes qui cohabitent dans le quartier, et des réalités sociales, culturelles, économiques, historiques et religieuses. L'attention accordée à la dimension de genre mettra en lumière le rôle joué par les femmes dans le contexte passé et présent.

Les témoignages personnels de chaque guide constitueront un aspect important de l'itinéraire, impliquant au préalable de relier les récits personnels aux lieux à visiter afin d'enrichir le récit par une dimension émotionnelle qui permettra de combattre les perceptions négatives et les stéréotypes sur les migrant-e-s et leur mode de vie.

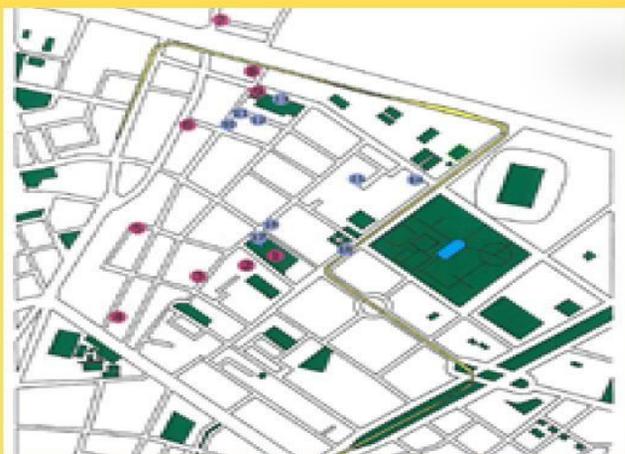


1. EL HORNO / LABEA
2. PLAZA TRES PILARES O PLAZUELA DE VERÓNICA / HIRU ZUTABEKO PLAZA EDO VERONICAREN PLAZATXOA
3. CASA CUNA, MUELLE DE URAZURRUTIA / SEHASKA-ETXEA, URAZURRUTIA KAIA
4. PUENTE DE SAN ANTÓN Y IGLESIA DE SAN ANTÓN / SAN ANTÓN ZUBIA ETA SAN ANTÓN ELIZA
5. CASA DE GOMA / GOMA ETXEA
6. PLAZA DE LA MARZANA / MARZANA PLAZA
7. RUINAS DEL CONVENTO / KOMENTU HONDAKINAK
8. TIENDA FATOU / FATOU DENDA
9. CARNICERÍA / HARATEGIA
10. ESSADA / ESSADA
11. PLAZA FLEMING / FLEMING PLAZA
12. LA MEZQUITA / MEZKITA
13. CHATARRERÍA JOSÉ / JOSÉ TXARTARTEGIA
14. PLAZA DE LA CANTERA / HARROBI PLAZA
15. KOOP SF 34 / KOOP SF34

- **Distance parcourue appropriée** et parcours adapté à divers groupes de personnes : L'itinéraire doit tenir compte de toutes les sensibilités et caractéristiques physiques, être agréable pour les jeunes comme pour les personnes âgées, ainsi que pour les personnes ayant des difficultés à se déplacer ou en fauteuil roulant. Pour en déterminer le degré de difficulté, il convient de tester l'itinéraire au moins 3 à 4 fois avant de l'arrêter définitivement. Cette vérification doit être effectuée à différentes heures de la journée, afin de pouvoir évaluer également la densité de circulation dans les rues. Il doit être tenu compte également de la durée de l'itinéraire. Pendant la phase d'essai, après avoir emprunté l'itinéraire à plusieurs reprises, une durée maximale de 2 heures a été décidée, en tenant compte de l'encombrement des rues, des montées et des descentes, et de la durée des arrêts.
- **Horaires des visites** : Les visites guidées pouvant avoir une incidence sur les habitudes et les rythmes de vie quotidiens des habitants, il convient d'étudier attentivement les horaires des visites. Ainsi, la visite d'un restaurant local à l'heure de grande affluence ou la visite d'un centre religieux à l'heure de la prière peut avoir un impact négatif sur la qualité de la visite et la vie des habitants. De même, un commerce peut être fermé certains jours de la semaine. En nouant des liens respectueux avec les parties prenantes, il est possible d'apporter des ajustements afin que la visite se déroule dans de bonnes conditions.



- 1A Plaza de la Ermita de San Jerónimo
- 2A Casas bajas
- 3A Centro Cultural Islámico de Valencia
- 4A Valencia Acoge (local azul)
- 5A Agujero de la vergüenza
- 6A El Puchero
- 7A Monasterio Sant Miquel dels Reis
- 8A Alqueria Albors
- 9A Frutos secos y Legumbres Ezequiel
- 10B Orriols Convive
- 11B Ermita de Sant Jeroni
- 12B Centro de Salud Arquitecto Tolsa
- 13B Colegio Miguel Hernández
- 14B Iglesia de Nuestra Señora el Sagrado Corazón
- 15B Templo sij
- 16B Alqueria Albors
- 17B Rose Indian
- 18B Valencia Acoge (local verde)





## ÉTAPE 7. Mise en œuvre de l'itinéraire

- **Nombre optimal de visiteurs/euses :** Cette décision doit être prise par l'ensemble du groupe, afin de s'assurer que chaque guide se sent à l'aise avec le nombre de participant-e-s. Il convient de tenir compte de la capacité d'accueil dans les rues et les espaces intérieurs, ou dans les lieux auxquels l'accès est limité. Il y a lieu de décider comment faire en sorte que les participant-e-s restent groupé-e-s et que personne ne s'écarte du groupe et de convenir à l'avance du nombre de guides nécessaires à cet effet.
- **Alterner « les voix » pendant la visite :** Afin de rendre la visite plus vivante et de maintenir l'attention des visiteurs/euses en éveil, les guides doivent se relayer, en mélangeant les styles et les techniques de présentation, ainsi que les voix et les accents afin d'offrir aux participant-e-s une expérience plus riche. En outre, le fait de travailler en équipe permettra à chaque guide de se reposer entre deux visites.
- **Mise à disposition d'amplificateurs :** Selon l'heure de la journée, certains endroits peuvent être particulièrement bruyants, notamment les marchés ou les rues très fréquentées ; il est donc parfois difficile de bien entendre en raison du brouhaha de la rue. Il convient de prévoir des amplificateurs pour que le guide puisse être entendu par tous. Ces dispositifs sont particulièrement utiles lorsque le nombre de visiteurs/euses est élevé.
- **Identifier les guides durant l'itinéraire :** Dans les quartiers très fréquentés en particulier, un signe ou un logo reconnaissable imprimé sur un sweat-shirt, un imperméable ou un parapluie permet aux visiteurs/euses de repérer facilement les guides dès le départ. La conception du logo (décrite ci-après) fera partie du travail effectué par l'équipe marketing.
- **Personnel chargé de répondre aux besoins des personnes handicapées :** Une visite interculturelle doit être inclusive pour tous. Il importe de prendre en compte les difficultés rencontrées par les personnes handicapées dès la phase de conception, afin de pouvoir s'assurer qu'il existe d'autres itinéraires possibles permettant d'éviter les escaliers ou les pentes raides. En outre, une assistance spéciale doit être prévue pendant toute la durée de la visite.
- **Une écoute active en continu :** Contrairement à d'autres visites, l'expérience Diversitours peut être mutuellement bénéfique. La contribution personnelle des guides donne une nouvelle dimension à ce qui ne serait autrement qu'une simple visite de lieux d'intérêt et contribue à éveiller la curiosité des visiteurs à l'égard des habitant-e-s. Dans le même esprit, les visiteurs/euses peuvent vivre une expérience directe de l'histoire ou des personnes qui habitaient ces quartiers à l'origine. La visite doit donc être conçue de manière à favoriser les échanges et les discussions, en incitant notamment les guides à poser des questions aux visiteurs/euses. Ils peuvent ainsi continuer d'amasser de nouvelles connaissances et anecdotes sur le quartier, et éventuellement réunir des faits intéressants qu'il est généralement difficile de trouver dans des documents écrits.



## **ÉTAPE 8. Participation et interaction**

Le modèle des Diversitours est conçu selon les principes du tourisme responsable et durable et sa démarche vise à lutter contre la discrimination et les stéréotypes par l'apprentissage mutuel et la connaissance directe du mode de vie des communautés de migrant-e-s, de leurs interactions et de leur vie quotidienne dans les villes où ils se sont installés et adaptés et où ils se sentent désormais chez eux. Les habitant-e-s issus de l'immigration et leurs interactions avec l'espace qu'ils occupent sont les protagonistes de la visite et leur participation à la conception et à la mise en œuvre du projet en constitue donc un élément essentiel.

**Les autres parties prenantes clés à associer au projet peuvent être :**

- **Les institutions locales, les entités sociales, les associations, les entreprises locales, les lieux de culte, etc.**

Comme indiqué précédemment, une institution locale a une vision plus large des principales parties prenantes présentes sur le territoire et peut contribuer dans une large mesure à renforcer la cohésion du tissu social dans le quartier. En ce qui concerne les associations et les entreprises locales, leur participation permet aux biens et services proposés par la communauté locale d'avoir une visibilité ne se limitant pas à la consommation locale habituelle ; des espaces comme les lieux de culte peuvent montrer qu'ils sont ouverts et prêts à faire comprendre leurs croyances afin de dissiper les idées fausses généralement associées à l'appartenance religieuse.

- **Parties prenantes communautaires**

Il s'agit des habitant-e-s ayant des liens historiques avec la région, ou qui ont vécu une partie de son histoire, et qui peuvent apporter un contenu de premier plan à l'élaboration et à la conception de l'itinéraire. Les associations représentant des groupes minoritaires, défendant les droits des femmes, les écrivains et journalistes locaux spécialisés dans des thèmes précis comme les questions de genre ou des historiens locaux ayant une connaissance approfondie de l'histoire du lieu peuvent également contribuer dans une très large mesure à la phase de développement.

- **Les citoyen-ne-s**

Enfin, les guides de la visite, qui sont des citoyen-ne-s issu-e-s de l'immigration, en sont les véritables protagonistes, car ils apportent un précieux éclairage sur les défis auxquels ils sont confrontés et sur leur sentiment d'appartenance dans le contexte des dynamiques migratoires de villes en mutation. Leur participation est l'occasion de produire de nouveaux récits. De la même façon, les visiteurs/euses ainsi que la société civile ont également un rôle à jouer en offrant leurs points de vue et leurs connaissances, en créant une réelle possibilité d'échanges interculturels autour du partage de leurs expériences de vie.



# PRINCIPAUX AXES DE COMMUNICATION ET DE MARKETING DU PROJET

Le marketing et la promotion de la visite seront essentiels pour toucher un large public. En outre, une campagne d'information efficace garantira la viabilité économique du projet. Les frais d'inscription à la visite étant la source de revenus principale pour payer les guides et couvrir les coûts de fonctionnement, la démarche du marketing doit être considérée comme déterminante pour le développement du projet.

- **Public visé :** En plus d'une campagne d'information destinée à la population locale ou aux touristes nationaux, d'autres groupes peuvent montrer un intérêt pédagogique pour les visites, notamment les associations, les clubs de personnes âgées et les écoles. Des visites peuvent être également organisées et proposées aux participant-e-s à des conférences internationales ou à d'autres événements européens. Des groupes de fonctionnaires comme le personnel hospitalier ou les services de police peuvent bénéficier de forfaits spécialement conçus à leur intention dans le cadre de la formation aux compétences interculturelles. Ces visites peuvent être réellement adaptées à tout type de public.
- **Conception d'une campagne de communication spécifique :** Avant de démarrer les visites, il convient de mettre au point une stratégie de marketing local pour définir le public visé ainsi que les médias traditionnels et les réseaux sociaux à utiliser. Il est important d'envisager un large éventail de possibilités, car certains publics très divers préfèrent des moyens traditionnels ou plus généraux pour recevoir des informations. Facebook, TikTok, Instagram, Youtube, Twitter et LinkedIn sont des exemples typiques de réseaux sociaux à utiliser.
- **Communiqués de presse.** Une stratégie de communication plus traditionnelle doit être également conçue pour cibler les journaux, la radio et la télévision, via des communiqués de presse, des entretiens, des présentations des visites et en invitant la presse à y participer.

## BILBAO :

- <https://cutt.ly/QTvPAaF>
- [http://media.bilbao.eus/infobilbao/videos/20210723\\_Irtasun\\_Diversitours\\_CAST.mp4](http://media.bilbao.eus/infobilbao/videos/20210723_Irtasun_Diversitours_CAST.mp4)
- <https://cutt.ly/NTvwQPS>
- [http://media.bilbao.eus/infobilbao/videos/20211020\\_Diversitours.mp4](http://media.bilbao.eus/infobilbao/videos/20211020_Diversitours.mp4)

## VALENCE :

- <https://www.valencia.es/es/cas/actualidad/-/content/diversitours>



- **Présentation initiale du projet (institution et entité sociale) :** Le lancement du projet devrait se faire dans le cadre d'une activité conjointe entre l'organisation institutionnelle d'appui et l'entité sociale responsable de sa mise en œuvre. Ce type de cadre permet de solliciter la participation des principales parties prenantes et de représentant-e-s des pouvoirs publics dans la mise en place des visites. Leur soutien et leurs commentaires dans les médias sont un gage de réussite du lancement des itinéraires interculturels.
- **Production de contenu :** Un autre outil de communication utile peut consister à réaliser, avant la première visite ou lors des visites initiales, un document diffusé en ligne qui donne un aperçu de la conception des itinéraires, des coulisses de leur création et de la genèse du projet. La mise au point finale des itinéraires peut faire l'objet d'un support multimédia supplémentaire sur la manière d'élaborer les plans des itinéraires. Des interviews de guides touristiques et de parties prenantes peuvent être un bon moyen pour attirer les visiteurs/euses et présenter brièvement le projet.

- **Production d'éléments de communication graphique** : Il importe de donner un aperçu visuel de l'itinéraire et de promouvoir la visite interculturelle par des contenus professionnels, associant des photos prises à chaque étape du processus de développement et de courtes vidéos de présentation de chaque guide.
- **Création de supports spécifiques sur les itinéraires** : Des plans informatifs et faciles à lire doivent être réalisés pour guider les visiteurs/euses tout au long de la visite. Un plan donne un aperçu des lieux à visiter et, si possible, un bref résumé de leur histoire ou de leur signification.
- **Établir des liens avec les médias locaux** : Les membres des médias peuvent être invités à participer aux visites guidées afin de vivre l'expérience et de la relater. Le communiqué de presse devrait donner aux lecteurs des informations contextuelles, souligner certaines caractéristiques des arrêts de la visite et proposer de brefs entretiens avec certains guides.
- **Utilisation des ressources de communication de l'institution locale** : L'institution locale doit soutenir le projet en apportant des ressources comme des dépliants, brochures et documents imprimés afin de contribuer au lancement de la campagne de marketing.



**diversitours**

**BILBAO** kulturarteko hiri ibilbideak  
rutas interculturales en la ciudad



**diversitours**

**VALÈNCIA** rutes interculturals



Programme Hoy por hoy Radio  
(radio SER)

Baladodiffusion :

[https://cadenaser.com/emisora/2021/08/10/radio\\_bilbao/1628584649\\_180681.html](https://cadenaser.com/emisora/2021/08/10/radio_bilbao/1628584649_180681.html)

<https://www.deia.eus/bizkaia/bilbao/2021/10/23/rutas-as-barrios-combatir-estereotipos/1161322.html>



## Los vecinos cuentan la historia del barrio para romper tabúes

Los residentes de Zabala, San Francisco y Bilbao La Vieja realizan visitas guiadas

Los barrios de San Francisco, Zabala y Bilbao La Vieja de la mano del vecindario del barrio. Este proyecto "tiene como objetivo combatir los estereotipos negativos y acercar al barrio a gente que no había estado para, de esta manera, conseguir valor el emprendimiento de la diversidad religiosa.", explica Eñain Larriaga. Técnico de Investigación del Ayuntamiento. Estas rutas interculturales cuentan ahora con la participación de Koop SF 34 aunque, en un futuro, se espera que sea la propia asociación quien continúe con la iniciativa. María Fernanda salió de México

"Es una zona muy integradora que da muchas oportunidades artísticas"

**HELENA FERNÁNDEZ**  
Gala y vecina de Bilbao La Vieja

"El conocimiento hace que las personas piensen con más tranquilidad por el barrio"

**CARMEN REY**  
Vecina de Zabala

**ABRIR LA MENTE** Ana y José María fueron unos de los primeros en apuntarse a estas visitas y tras terminar la ruta por el barrio aseguraban que "estas visitas ayudan a abrir la mente". "Ha sido una experiencia muy interesante porque son cosas que no ves si no te las muestran que te las enseñan los protagonistas"

## Orriols ha sido el escenario de un recorrido urbano que promueve el conocimiento de la diversidad cultural del barrio

València Extra | 10 de diciembre de 2021 (16:13 CET) | 0 Comentarios | Guardar



Ruta DiversiTour en el barrio de Orriols

Ruta DiversiTour, un proyecto desarrollado para promover la convivencia y conocimiento de la diversidad cultural de los barrios, se ha celebrado hoy en el barrio de Orriols. Este recorrido urbano, organizado por la Concejalía de Cooperación al Desarrollo y Migración, Maite Gálvez, y el Ayuntamiento de Orriols, tiene como objetivo mostrar la diversidad cultural en las ciudades, y ha recordado a los participantes que el conocimiento es el primer paso en marcha de...

<https://www.valenciaextra.com/es/valencia/orriols-ha-sido-escenario-recorrido-urbano-promueve-conocimiento-diversidad-cultural-barrio-503852-102.html>

1



### BILBAO Testimonios DIVERSITOURS 2021

DIVERSItours BILBAO & VALENCIA

2



### Visitante BILBAO Aintzane

DIVERSItours BILBAO & VALENCIA

3



### Visitante BILBAO Helena

DIVERSItours BILBAO & VALENCIA

4



### Visitante BILBAO Vicente

DIVERSItours BILBAO & VALENCIA

## [Bilbao and Valencia - YouTube](#)

11



### Visitante VALENCIA Luisa

DIVERSItours BILBAO & VALENCIA

12



### Visitante VALENCIA Fernando

DIVERSItours BILBAO & VALENCIA

13



### Visitante VALENCIA Ángela

DIVERSItours BILBAO & VALENCIA

14



### Visitante VALENCIA Lucy

DIVERSItours BILBAO & VALENCIA

intercultural companions

acompañantes interculturales

kulturarteko laguntzaileak

acompanyants interculturals



DIVERSITOURS Intercultural Companions 2021

11 visualizaciones · 24 dic 2021

👍 1    🗨️ NO ME GUSTA    ➦ COMPARTIR    ≡+ GUARDAR    ⋮

 DIVERSitours BILBAO & VALENCIA  
1 suscriptor

SUSCRITO 

[Intercultural companions - YouTube](#)



# diversitours

VALÈNCIA rutes interculturals

**"LES PETJADES DE LES PERSONES QUE VAN CAMINAR JUNTES MAI S'ESBORREN"**

DIVERSITOURS és una proposta educativa i comunitària de **rutes interculturals per a mostrar la riquesa i la diversitat cultural que presenta la ciutat de València.**

El projecte ofereix l'oportunitat de caminar pel barri **Els Orriols**, que posseix una significativa història passada i present de migracions i convivència intercultural, amb la participació de l'entitat **València Acull**.



De la mà de **veïnes i veïns, prèviament capacitats com a acompanyants interculturals**, es realitzaran rutes guiades que connecten les persones visitants amb la història del barri, amb la comunitat, amb la diversitat de manifestacions socials, econòmiques i culturals que s'expressen en el territori.



El projecte està orientat a **fomentar noves narratives i actituds al voltant de la migració i la diversitat cultural a la ciutat**, acostant les persones participants a llocs i experiències de vida i activitats que sovint no apareixen en els circuits de visita de València.



Amb estes rutes interculturals **podràs descobrir com els diferents processos migratoris, nacionals i estrangers, han transformat el teixit comercial, el d'associacions, els usos de l'espai públic i els llocs de culte presents en el barri.**

Tot això, amb la finalitat que **"el barri siga conegut en la seua particularitat per tot allò que atresora la memòria i que els seus diversos habitants vegem reconeguda la seua pertinença al barri i la seua ciutadania"** (A. Moncusí).

**Informació:**

**València Acull 692221879**  
[participacion.valencia.acull@gmail.com](mailto:participacion.valencia.acull@gmail.com)



Experiència basada en el projecte/  
Experiencia basada en el proyecto:



Projecte subvencionat en 2021 per/  
Proyecto subvencionado en 2021 por:



# diversitours

BILBAO kulturarteko hiri ibilbideak  
rutas interculturales en la ciudad

**"THE FOOTPRINTS OF PEOPLE WHO WALKED TOGETHER ARE NEVER ERASED"**

DIVERSITOURS is an educational and community proposal of **guided routes to show the richness and cultural diversity of the city of Bilbao**. The project offers the opportunity to walk through neighbourhoods with a significant past and present history of migration and intercultural coexistence.

In Bilbao, the pilot experience will take place in the neighbourhoods of **San Francisco, Bilbao La Vieja and Zabala** with the participation of the organisation **Koop SF 34**.

Led by **community members (neighbours), previously trained as intercultural guides**, guided routes will be organised to connect visitors with the history of the neighbourhood, with the community, with the places and shops, in short, with the diversity of social, economic and cultural manifestations that are expressed in the territory.



The project aims to **foster new narratives and attitudes towards migration and cultural diversity in the city**, bringing participants closer to places and experiences brimming with life and activity that often do not appear on the circuits of visits to Bilbao.

The initiative aims to **empower people who are committed to tolerant, critical, inclusive and intercultural citizenship**; it aims to contribute to the fight against negative stereotypes, hate speech and the global rise of extremism.



**INFORMATION AND GROUP BOOKINGS :**  
**946 756 347 tours@koopsf34.org**



Experiència basada en el projecte

migrantour

Con la colaboración de:



Proyecto subvencionado en 2021 por:

