



NOTRE CHARTE

Contexte

La Régie « Tourisme 61 » propose aux habitants d'être des ambassadeurs du tourisme sur leur territoire, par la mise en place d'une offre originale de balades conviviales permettant la rencontre entre habitants et touristes.

La formule des « greeters », habitants bénévoles passionnés par leur territoire et proposant de le faire découvrir aux touristes gratuitement, a été retenue.

Ce réseau départemental est organisé par Tourisme 61, en partenariat avec Offices de Tourisme de l'Orne et les Offices de Tourisme du territoire volontaires pour cette démarche.

Qu'est-ce qu'un greeter ?

Les greeters (« hôtes », en anglais) sont des habitants passionnés par leur territoire. Ils souhaitent faire découvrir leur ville ou village, leur vie de tous les jours et leurs différentes passions aux visiteurs de manière bénévole, lors de rencontres et balades conviviales et gratuites. Ces dernières peuvent durer entre une et quatre heures et s'adressent à des groupes de 6 personnes au maximum.

Les greeters ne sont pas des guides, et ils ne proposent pas de visites guidées. Il s'agit bien d'habitants passionnés, qui accompagnent les touristes le temps d'une balade dans leur ville, leur village, ou en campagne, afin de leur parler de leurs passions, anecdotes, vie de tous les jours... C'est l'expérience humaine, le vécu des lieux, l'échange, qui sont importants et qui restent la base de la rencontre ; aucune concurrence n'est faite aux visites guidées payantes.



Qui sont les visiteurs ?

Les visiteurs qui souhaitent rencontrer un greeter sont des touristes ou des locaux, souhaitant découvrir ou redécouvrir un territoire hors des sentiers battus et au travers du regard d'un habitant. Les visiteurs ne peuvent jamais être plus de 6 lors d'une rencontre avec un greeter : l'objectif est de privilégier l'échange entre le greeter et ses visiteurs.

Comment se déroule une rencontre entre un greeter et son/ses visiteur(s) ?

Avant la balade

Les visiteurs qui souhaitent faire une balade avec un greeter doivent effectuer une demande de rencontre, via le site internet spécifiquement ouvert par Tourisme 61 pour cette opération. Le greeter ou à défaut l'Office de Tourisme concerné prend la demande en charge et confirme la date, le lieu et l'heure du rendez-vous aux visiteurs (si le greeter demandé par les visiteurs n'est pas disponible, l'Office de Tourisme peut leur proposer un autre greeter). Le numéro de portable du greeter concerné est alors communiqué aux visiteurs et celui des visiteurs est communiqué au greeter, afin que ces derniers puissent se retrouver facilement le jour de la balade.

Pendant la balade

Une balade entre un greeter et un/des visiteur(s) peut durer entre une et quatre heures. Lorsque cela est possible, le lieu de rendez-vous est l'Office de Tourisme. La durée, l'itinéraire et les sujets abordés dépendent des passions et des envies du greeter et de ses visiteurs, de la météo,... Une rencontre avec un greeter est toujours gratuite, elle n'a aucun but commercial et le greeter ne peut en aucun cas accepter de pourboire. Pendant la balade, si des dépenses sont engagées (consommations dans un café, tickets de transport en commun,...), le greeter n'a aucune obligation de payer pour le/les visiteur(s) et vice-versa.

Après la balade

Après la rencontre, le greeter reçoit par mail une demande de compte-rendu et son/ses visiteur(s) reçoivent par mail une demande d'évaluation à compléter.

Engagements

Tourisme 61 s'engage à :

- réaliser et gérer le site internet de l'opération,
- assurer la promotion de l'opération via ses outils de communication,
- assurer la mise en réseau des greeters et des offices de tourisme partenaires, en leur proposant des moments conviviaux de partage chaque année.

L'Office de Tourisme s'engage à :

- contribuer au recrutement des greeters,
- assurer la mise en relation des visiteurs et greeters lors des demandes reçues,
- garantir le respect de la « philosophie greeter » afin de ne pas concurrencer les guides professionnels.

Le greeter s'engage à :

- respecter les valeurs du concept des « greeters » définies en préambule,
- avoir une assurance responsabilité civile,
- n'accueillir des visiteurs en sa qualité de greeter que lorsqu'il s'agit de demandes effectuées via le site internet ouvert pour cette opération,
- dès réception d'une demande, confirmer sa disponibilité ou proposer une autre date en cas d'indisponibilité,
- accepter de donner son numéro de téléphone portable aux visiteurs une fois la date de la rencontre fixée,
- accueillir dans un lieu public,
- ne pas emmener les visiteurs dans son véhicule personnel,
- tenir informé l'Office de Tourisme et Tourisme 61 de tout incident éventuel survenu pendant la rencontre,
- ne pas divulguer les données personnelles des visiteurs,
- respecter le processus organisé par l'outil de gestion des balades « JEF », qui seul garanti un respect global de la confidentialité des données personnelles des visiteurs.

Le visiteur s'engage à :

- prendre connaissance de la gratuité de la rencontre, et ne peut engager la responsabilité de Tourisme 61 et de l'Office de Tourisme ou du greeter en cas de défaillance ne résultant pas du fait de l'un ou de l'autre.

Précisions

Le greeter est un bénévole. Il ne dépend ni juridiquement ni financièrement de l'Office de Tourisme ou de Tourisme 61, qui ne peuvent être tenus responsables ni de ses actes et propos, ni d'un incident, ni d'accident, ni défaillance et ni litige survenant au cours d'une balade.

En cas de non-respect des engagements de cette charte, l'Office de Tourisme et Tourisme 61 se réservent le droit d'exclure un greeter du réseau.

Les balades sont gratuites et se font sous la responsabilité de chacun des participants.

Tourisme 61 – Hôtel du département
27, boulevard de Strasbourg – CS 30528
61 017 Alençon Cédex
Tél. : 02 33 28 88 71 - E-mail : tourisme61@orne.fr