



LA CHARTE DE CAEN LA MER GREETERS

L'Office de Tourisme de Caen la mer travaille depuis de nombreuses années pour le développement touristique du territoire. A l'image des réseaux de Greeters, développés dans plusieurs villes dans le Monde, l'Office de Tourisme souhaite proposer aux visiteurs et touristes une nouvelle forme de découverte de la métropole Caennaise et sa région, basée sur le volontariat, l'échange culturel, le partage et la gratuité.

Le visiteur ou nouveau résident pourra appréhender la ville différemment, s'imprégner de son atmosphère, de ses habitudes, ses histoires et rencontrer sa population grâce à ses rendez-vous proposés par l'Office de Tourisme. **Ces balades ne consistent nullement en des visites guidées et sont exclusives de toute contrepartie financière.**

Article 1 : Qui sont les Greeters ?

Les Greeters (« hôtes » en anglais), habitants de Caen la mer, sont bénévoles et passionnés par leur ville. Ils ne sont pas des guides, leurs interventions ne sont pas des visites guidées.

Le Greeter en sa qualité de bénévole s'engage à ne pas se substituer au travail des guides conférenciers et rentrer ainsi en concurrence avec des professionnels du secteur.

Ils sont de tous âges (à partir de 18 ans) et viennent de tous horizons, et proposent gratuitement, pendant leur temps libre de rencontrer des visiteurs, ou des nouveaux résidents, faire découvrir Caen la mer autrement et partager leur connaissance de la ville.

Les Greeters s'engagent à respecter les valeurs partagées par tous les greeters :

1. Les Greeters sont bénévoles, ils sont un visage « ami » pour le(s) visiteur(s).
2. Les Greeters accueillent des individuels et des groupes jusqu'à 6 personnes.
3. La rencontre avec un Greeter est entièrement gratuite.
4. Les Greeters accueillent toute personne, visiteur et bénévole, sans aucune discrimination.

5. Les réseaux de Greeters s'inscrivent dans une démarche de tourisme durable en respectant l'environnement et l'homme. Ils participent à l'enrichissement culturel et économique des communautés locales et contribuent à l'image positive de la destination.

6. Les réseaux de Greeters favorisent l'enrichissement mutuel et les échanges culturels entre individus.

Chaque Greeter doit être motivé, ouvert, sociable, disponible au moins une demi-journée par mois et aimer les contacts humains. La maîtrise d'une langue étrangère n'est pas obligatoire mais appréciée.

Le Greeter ne dépend ni juridiquement ni financièrement de l'Office de Tourisme et ne peut être tenu responsable de ses actes et propos. Il est indépendant de l'Office de Tourisme de Caen la Mer et ne peut être considéré comme sous sa subordination.

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

Article 2 : Qui sont les visiteurs ?

Les visiteurs peuvent être des familles, des groupes d'amis, des couples, des personnes seules, en voyage d'affaire, touristique ou autre.

Le nombre de personnes pour une balade avec un Greeter ne peut excéder 6 personnes, et le groupe doit être composé au moins d'une personne âgée de plus de 18 ans.

Article 3 : Comment se déroule une rencontre entre un greeter et un (ou des) visiteurs(s) ?

Avant la balade

Les visiteurs qui souhaitent faire une balade avec un Greeter doivent effectuer une demande de rencontre au moins une semaine à l'avance, via le site internet www.caenlamer-tourisme.fr

L'Office de Tourisme se charge de transférer la demande souhaitée par le(s) visiteur(s) au(x) Greeter(s).

Le Greeter confirmera les conditions du rendez-vous (la date, le lieu et l'heure du rendez-vous et la thématique) aux visiteurs (si le Greeter demandé par les visiteurs n'est pas disponible ou s'il ne répond pas dans les 48h, l'Office de Tourisme peut leur proposer un autre Greeter).

Les coordonnées téléphoniques du Greeter concerné sont communiquées aux visiteurs, et celles des visiteurs sont communiquées 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 deux et quatre heures. Le ou les visiteurs sont avertis des règles et s'engagent à les respecter. Si ce n'est pas le cas (retard important non justifié, manque de respect, non intérêt pour la balade...) le Greeter est déchargé de son engagement d'accueil.

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... Ainsi chaque balade est unique et sur-mesure. 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.

Les trajets en voiture sont de l'ordre de la responsabilité du greeter et du visiteur. Ils sont donc déconseillés au profit des transports en commun.

Après la balade

Après la rencontre, l'Office de Tourisme propose aux visiteurs de remplir un formulaire en ligne pour laisser son avis l'expérience vécue.

Article 4 : Responsabilités et engagements

Le visiteur reconnaît avoir pris connaissance de la gratuité de la rencontre et ne peut engager ni la responsabilité de l'Office de Tourisme ni celle du Greeter pour toute défaillance ou litige ne résultant pas du fait de l'Office de Tourisme ou du Greeter. Il a de ce fait, parfaitement connaissance qu'il ne souscrit pas une offre commerciale et ne bénéficie pas d'une prestation de services de la part de l'Office de Tourisme de Caen la Mer.

L'Office de Tourisme s'engage à

- contracter une assurance responsabilité civile spécifique pour l'opération
- contribuer au recrutement des greeters
- assurer la mise en relation des visiteurs et greeters lors des demandes,
- informer le greeter d'éventuelles remarques émises par le visiteur,
- garantir le respect de la « philosophie greeter » afin de ne pas concurrencer les guides professionnels.
- assurer la promotion de l'opération via ses outils de communication,
- assurer la mise en réseau des greeters en leur proposant des moments conviviaux de partage.

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 et prises en charge par l'Office de Tourisme,
- dès réception d'une demande, confirmer à l'Office de Tourisme 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,
- tenir l'Office de Tourisme informé de tout incident éventuel survenu pendant la rencontre.
- avertir l'Office de Tourisme de la date arrêt d'activités en tant que Greeter au moins deux mois avant celle-ci.

Le visiteur s'engage à

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

Office de Tourisme de Caen la mer.