



NOTRE CHARTE

Contexte

Le Comité Départemental du Tourisme de l'Orne «Tourisme 61» souhaite proposer 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 le Comité Départemental du Tourisme de l'Orne, en partenariat avec l'UDOTSI 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 deux 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 au moins une semaine à l'avance, via le site internet spécifiquement ouvert par le CDT pour cette opération. 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 deux 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, l'Office de Tourisme demande au greeter et à son/ses visiteur(s) de remplir un questionnaire de satisfaction via le site internet.

Engagements

Le Comité Départemental du Tourisme de l'Orne s'engage à

- contracter une assurance responsabilité civile spécifique pour l'opération
- 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 plusieurs fois dans l'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,
- envoyer au visiteur et au greeter un questionnaire de satisfaction de la rencontre,
- 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.

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,
- ne pas emmener les visiteurs dans son véhicule personnel,
- tenir l'Office de Tourisme informé de tout incident éventuel survenu pendant la rencontre.

Le visiteur s'engage à

- prendre connaissance de la gratuité de la rencontre, et ne peut engager la responsabilité du CDT 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 du Comité Départemental du Tourisme de l'Orne, qui ne peuvent être tenus responsables de ses actes et propos.

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

Les balades sont gratuites et se font sous la responsabilité de chacun des participants. Le Comité Départemental du Tourisme de l'Orne et l'Office de Tourisme ne pourront en aucun cas être tenus responsables d'un incident, accident, défaillance ou litige survenant au cours d'une balade.

Contact

Christelle COURANT
Tourisme 61
Hôtel du Département
27, boulevard de Strasbourg
CS 30528 - 61 017 ALENÇON Cedex
Tél. : 02 33 28 88 71
E-Mail : courant.christelle@cg61.fr