



Charte des greeters

Contexte

L'Agence de Développement Touristique de la Marne 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 l'Agence de Développement Touristique de la Marne, en partenariat avec les Offices de Tourisme du territoire volontaires pour cette démarche et le Parc Naturel Régional de la Montagne de Reims.

Préambule

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 toujours aux individuels.

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, 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 à travers le 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. 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

L'Agence de Développement Touristique de la Marne s'engage à :

- assurer la promotion du réseau via ses outils de communication,
- assurer la mise en réseau des greeters, en leur proposant des moments conviviaux de partage plusieurs fois dans l'année.

L'Office de Tourisme s'engage à :

- 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, et fournir son numéro de RC à l'office de tourisme,
- 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 de l'ADT 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 l'Agence de Développement Touristique de la Marne, 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 l'Agence de Développement Touristique de la Marne se réservent le droit d'exclure un greeter du réseau.

Les balades sont gratuites et se font sous la responsabilité de chacun des participants. L'Agence de Développement Touristique de la Marne 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.