



Charte Greeters Le Havre

L'Office de Tourisme communautaire Le Havre Etretat Normandie Tourisme, souhaite développer une nouvelle forme de tourisme et plus particulièrement d'accueil, basée sur le volontariat, l'échange culturel et la gratuité.

Art 1. Qui sont les Greeters ?

Né à New-York au début des années 90, le concept des Greeters fait maintenant l'objet d'un réseau mondial, « the Global Greeter Network » prône la découverte d'un territoire avec un habitant.

Les Greeters sont les habitants de l'Agglomération Havraise, amoureux de leur ville et de leur région, ouverts sur les autres cultures, de tous âges et de tous horizons, qui se proposent volontairement, durant leur temps libre, d'accompagner les visiteurs dans la ville, dans des lieux qui leur tiennent à coeur.

Le Greeter fait partager sa ville en fonction de la demande des visiteurs, mais cette découverte doit absolument se faire « hors des sentiers battus », elle ne doit en aucun cas être une visite guidée de la ville avec un axe patrimonial.

Le Greeter partage ses connaissances de la ville et de sa région en fonction de la demande des visiteurs. Les thèmes de balade sont très divers et peuvent concerner l'art, la culture, la nature, le sport, la gastronomie, le shopping. Ils sont des supports à la rencontre, mais c'est avant tout l'expérience humaine, conviviale et l'échange culturel qui sont importants, et qui restent la base de la rencontre.

Chaque Greeter doit être motivé, ouvert, sociable, disponible au moins une demi-journée par mois et aimer les contacts humains. Parler une langue étrangère n'est pas obligatoire, mais il faut avoir au moins 18 ans (néanmoins les mineurs peuvent accompagner un Greeter durant sa visite).

Art 2. Qui sont les Visiteurs ?

Les visiteurs peuvent être des familles, des groupes d'amis, des couples, des personnes seules, en voyage d'affaires, en séjour touristique, des locaux ou autre. Le nombre de personnes pour une balade avec un bénévole ne peut excéder 6 personnes, et le groupe doit être composé au moins d'une personne âgée **de plus de 18 ans**.

Art 3. Comment « Greeters Le Havre » met en contact Visiteurs et Greeters ?

Afin de bénéficier d'une rencontre avec un Greeter, chaque visiteur ou groupe de visiteurs remplit un formulaire en ligne sur le site Internet dans lequel il précise la composition du groupe, sa demande, décrit ses goûts et ce qu'il souhaite découvrir au cours de son séjour, par exemple : s'immerger dans la vie d'un quartier spécifique, connaître les parcs et jardins de la ville, les bons coins pour faire du shopping, faire une balade à vélo... 2

Il peut sélectionner des thématiques qui l'intéressent particulièrement, ou des Greeters dont le profil l'a particulièrement enthousiasmé.

Le formulaire devra être rempli **4 jours** avant l'arrivée du visiteur et sera directement adressé par courriel au Greeter sélectionné. Le Greeter et le visiteur sont alors à même de communiquer entre eux pour préparer au mieux leur balade. Chaque formulaire sera également adressé en copie à l'Office de Tourisme en vue d'une visibilité globale des demandes.

Sans réponse dans les 48 heures du Greeter sollicité, l'Office de Tourisme préviendra le visiteur de l'impossibilité de répondre à sa demande et proposera un autre Greeter selon les disponibilités de chacun. L'Office de Tourisme ne pourra être tenu responsable de tout inconvénient qui pourrait résulter de cette impossibilité, de toute annulation d'une balade prévue, résultant de l'indisponibilité soudaine du Greeter.

Art 4. Quelques précisions sur la rencontre...

Chaque balade est unique, elle est « taillée sur mesure » en fonction de la demande du visiteur, du Greeter qui l'accueille, et d'autres critères comme la météo, les événements et le type de relationnel établi entre le visiteur et le Greeter. En tout état de cause, c'est le Greeter qui décide de la balade qu'il va effectuer avec le visiteur.

La rencontre **dure deux heures au minimum** ; elle peut durer plus longtemps dans la mesure où le Greeter et le visiteur sont d'accord.

Si des dépenses sont engagées (consommations dans un café, tickets de transport en commun, tickets d'entrée, etc.), chaque personne paye pour ses dépenses personnelles. Le Greeter n'a aucune obligation de payer pour le ou les visiteurs et vice-versa.

La rencontre avec un Greeter est entièrement gratuite pour le visiteur, le Greeter ne doit accepter aucun pourboire ou rétribution.

Art 5. Responsabilités

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.

Les trajets effectués en voiture sont sous la responsabilité soit du Greeter, soit du visiteur. De ce fait, il est fortement conseillé d'utiliser les transports en commun ; cette démarche s'inscrit dans la dynamique d'un tourisme durable.

Le Greeter est un bénévole. Il ne dépend ni juridiquement, ni financièrement de l'Office de Tourisme qui ne peut être tenu responsable de ses actes et propos.

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

Art 6. Engagements

L'Office de Tourisme communautaire Le Havre Etretat Normandie Tourisme s'engage à :

- assurer la gestion du site Internet « Greeters Le Havre »
- assurer la promotion du réseau via ses outils de communication
- assurer la mise en réseau avec la Fédération France Greeters et le Global Greeter Network
- assurer le suivi de 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.

Le Greeter s'engage à :

- respecter les valeurs du concept des « Greeters » définies en préambule
- mettre en copie l'Office de Tourisme lors des échanges par courriel avec le visiteur au moment de planifier la balade
- respecter les informations de sa fiche individuelle présentée sur le site Internet

- tenir informé l'Office de Tourisme de son indisponibilité
- accepter de donner son numéro de téléphone portable aux visiteurs une fois la date de la rencontre fixée
- tenir l'Office de Tourisme informé de tout incident éventuel survenu pendant la rencontre