



CHARTRES GREETERS

La charte

L'Office de Tourisme de Chartres, souhaite développer une nouvelle forme de tourisme participatif basée sur le volontariat, l'échange culturel et la gratuité.

Afin que le visiteur puisse découvrir la ville de Chartres « autrement », s'imprégner de son atmosphère, rencontrer sa population et comprendre le territoire, sa culture, à travers le regard de ses habitants, l'Office de Tourisme de Chartres crée le réseau « Chartres Greeters », réseau de chartrains bénévoles désirant faire partager leur amour pour leur ville aux visiteurs.

Le but premier de ces balades est l'échange culturel, la recherche d'un enrichissement humain mutuel, autant pour les touristes que pour les Greeters, **elles ne consistent nullement en des visites guidées et sont exclusives de toute contrepartie financière.**

Les « Chartres-Greeters » doivent permettre au visiteur d'un jour de « vivre le territoire » au plus proche de la réalité, tel qu'il ne peut être expliqué et transmis dans des documentations ou des sites Internet.

Art 1. Qui sont les Greeters ?

Les Greeters, habitants de Chartres, amoureux de leur ville, ouverts sur les autres cultures, de tous âges et de tous horizons, se proposent volontairement, durant leur temps libre, d'accompagner les visiteurs dans la ville, dans des lieux qui leur tiennent à cœur. **Le Greeter n'est pas un guide.** Il fait découvrir sa ville en fonction des attentes des visiteurs ; mais surtout en fonction de sa propre sensibilité, de sa volonté de faire partager sa propre connaissance de sa ville et des lieux ou des ambiances qu'il affectionne.

Cette découverte doit se faire « hors des sentiers battus », et autant que possible, favoriser la découverte de lieux alternatifs au tourisme traditionnel, **elle ne doit en aucun cas être une visite guidée de la ville avec un axe patrimonial.**

Les thèmes de balade (shopping, marchés, vie de quartier, gastronomie...) sont des supports à la rencontre. **C'est l'expérience humaine, l'échange qui sont importants,** et qui restent la base de la rencontre. Les balades proposées sont accessibles à tous, valides ou handicapés, et ne doivent nécessiter aucune prédisposition particulière.

Dans le cas où les demandes des visiteurs correspondraient à des services rendus par des guides professionnels, **le Greeter doit diriger les visiteurs vers ces professionnels du tourisme.**

Chaque Greeter, qui doit avoir au moins 18 ans, doit être motivé, ouvert, sociable, et aimer les contacts humains (les mineurs peuvent accompagner un Greeter dans sa balade). La maîtrise d'une langue étrangère n'est pas obligatoire mais souhaitée.

Les Greeters accomplissent une démarche personnelle, spontanée et désintéressée. **Ils sont totalement indépendants de l'Office de Tourisme de Chartres et ne peuvent en aucun cas être considérés comme sous sa subordination.** Ils ne doivent manifester aucune discrimination et se montrer respectueux de l'environnement.

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 ...

Le nombre de personnes pour une balade avec un Greeter ne peut excéder 6 personnes, avec une personne au moins âgée de plus de 18 ans. Les Greeters agissant bénévolement et se dévouant à leur passion sur leur temps libre, les visiteurs doivent par courtoisie, signaler dès que possible toute annulation de visite, en contactant le Greeter.

Art 3. Comment l'Office de Tourisme met-il en contact visiteurs et Greeters ?

Le rôle de l'Office de Tourisme se limite à la mise en relation entre les visiteurs et les Greeters via son site internet : www.chartres-greeters.com.

Afin de bénéficier d'une rencontre avec un Greeter, chaque visiteur ou groupe de visiteurs remplit, au minimum 15 jours et au maximum 3 semaines avant la date, un questionnaire en ligne dans lequel il définit ses goûts (arts, environnement, sports ...) 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 ...

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

Le formulaire d'inscription sera envoyé directement au Greeter sélectionné par le visiteur, avec en copie l'Office de Tourisme en vue d'une visibilité globale des demandes.

Ils conviendront ensemble des modalités de la balade (lieux et horaires de rencontre)

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.

A l'issue de la balade, le Greeter s'engage à retourner à l'Office de Tourisme de Chartres le formulaire de suivi.

De plus, le visiteur aura la possibilité de laisser un avis sur le site Chartres-Greeters vis-à-vis du greeter et de la visite qu'il a effectuée.

Art 4. Quelques précisions sur la balade

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 affinités entre le visiteur et le Greeter, les langues parlées...

Le Greeter peut accueillir le ou les visiteur(s) seul ou avec une personne de son choix, en fonction des visiteurs accueillis. Par exemple, si les visiteurs sont en famille, la balade peut se faire avec la famille du Greeter, ou avec l'un de ses enfants.

La balade dure environ deux heures mais la durée peut varier dans la mesure où le Greeter, et le ou les visiteurs sont d'accord.

Tous les trajets en voiture sont de l'ordre de la responsabilité du Greeter et du visiteur. Ils sont fortement déconseillés, au profit des transports en commun, démarche qui s'inscrit dans une dynamique de tourisme durable.

Si des dépenses sont engagées, (consommations, 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, rétribution ou contrepartie en nature quelconque.

Le ou les visiteurs sont avertis des règles de fonctionnement 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 dégagé de son engagement d'accueil. Les visiteurs ne se trouvent pas placés sous la responsabilité de l'Office de Tourisme de Chartres ou l'autorité du Greeter, mais se doivent de respecter une « discipline » de groupe afin d'éviter tout incident préjudiciable aux autres. De même, le Greeter s'abstient et s'interdit d'être l'intermédiaire de toutes sollicitations commerciales auprès des visiteurs.

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.

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 Chartres.

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.

La rencontre entre le visiteur et le Greeter s'inscrit dans le domaine de la vie privée couvert par les responsabilités civiles de chacune des parties.

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 de Chartres s'engage à :

- assurer la gestion du site Internet « Chartres-Greeters »
- 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 informé l'Office de Tourisme de tout incident éventuel survenu pendant la rencontre.