



LA CHARTE DES GREETERS

CONTEXTE

La Maison du Tourisme du Pilat (association regroupant l'ensemble des Offices de tourisme du massif du Pilat) souhaite proposer aux habitants du Parc naturel régional du Pilat d'être des ambassadeurs de leur territoire, par la mise en place d'une offre originale permettant aux habitants d'être des acteurs de l'accueil.

La formule des « greeters », habitants bénévoles passionnés par leur territoire et proposant de le faire découvrir gratuitement, a été retenue.

Le but premier de ces rencontres étant l'échange culturel entre le greeter et le(s) visiteur(s).

PREAMBULE

QUI SONT LES GREETERS ?

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 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 rencontre dans le Pilat, afin de leur parler de leurs passions, anecdotes,...

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 donc faite aux visites guidées/accompagnements payants.

Exemples de thèmes pouvant être proposés à la rencontre : l'agriculture, les produits du terroir, les vignobles, l'architecture, les vues depuis les sommets, l'art religieux, la forêt, le patrimoine textile,...

Les Greeters ne peuvent pas être des professionnels du tourisme (dont l'activité touristique est la principale source de revenus).

QUI FAIT APPEL AUX GREETERS ?

Les personnes qui souhaitent rencontrer un greeter sont des gens en situation de séjour ou d'excursion dans le Parc du Pilat, ou bien encore des habitants (nouveaux arrivants par exemple), souhaitant découvrir ou redécouvrir un territoire hors des sentiers battus et à travers le regard d'un habitant. Un greeter ne peut jamais

proposer une rencontre à un groupe de plus de six personnes : l'objectif est de privilégier l'échange entre le greeter et ses visiteurs.

COMMENT SE DEROULE UNE RENCONTRE AVEC UN GREETER ?

Avant la rencontre

Les personnes qui souhaitent rencontrer un greeter doivent effectuer une demande de rencontre au moins une semaine à l'avance, soit via le site internet www.pilat-greeters.fr, soit en contactant par téléphone ou en se rendant directement à un des Offices de Tourisme du massif du Pilat (situés à Condrieu, Pélussin, Bourg-Argental et St-Genest-Malifaux), et qui sont des antennes de la Maison du Tourisme du Pilat.

L'Office de Tourisme du Pilat Rhodanien (à Pélussin), office de tourisme référent dans cette opération, prend la demande en charge, et recherche un greeter disponible et pouvant correspondre aux centres d'intérêts recherchés. Une fois le greeter trouvé, la date, le lieu et l'heure de rendez-vous callés, 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 rencontre.

Pendant la rencontre

Une rencontre 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 le plus proche. 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 rencontre, si des dépenses sont engagées (consommations dans un café, covoiturage,...), le greeter n'a aucune obligation de payer pour le/les visiteur(s) et vice-versa.

Après la rencontre

Après la rencontre, l'Office de Tourisme demande au greeter et à son/ses visiteur(s) de remplir un questionnaire de satisfaction qui est envoyé via Internet.

ENGAGEMENTS

LA MAISON DU TOURISME S'ENGAGE A :

- 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
- 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 accompagnateurs professionnels.

LE GREETER S'ENGAGE A :

- 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 par l'intermédiaire de la Maison du Tourisme du Pilat via l'Office de Tourisme du Pilat Rhodanien,
- accepter de donner son numéro de téléphone portable aux visiteurs une fois la date de la rencontre fixée,
- accueillir dans un lieu public,
- tenir la Maison du Tourisme informée de tout incident éventuel survenu pendant la rencontre.

LE VISITEUR S'ENGAGE A :

- prendre connaissance de la gratuité de la rencontre, et ne peut engager la responsabilité de la Maison du Tourisme du Pilat (donc des Offices de Tourisme du territoire) ou du greeter en cas de défaillance ne résultant pas du fait de l'un ou de l'autre.

PRECISIONS

Le greeter est un bénévole. Il ne dépend ni juridiquement ni financièrement de la Maison du Tourisme du Pilat et de ses antennes, qui ne peuvent être tenues responsables de ses actes et propos.

En cas de non respect des engagements de cette charte, la Maison du Tourisme du Pilat se réserve le droit d'exclure un greeter du réseau.

Les rencontres sont gratuites et se font sous la responsabilité de chacun des participants. La Maison du Tourisme du Pilat ne pourra en aucun cas être tenue responsable d'un incident, accident, défaillance ou litige survenant au cours d'une rencontre.

ELEMENTS ESSENTIELS A RETENIR POUR LES GREETERS

- Le greeter est un habitant du territoire du Pilat classé Parc naturel régional,
- Le greeter a le souhait de vouloir faire partager sa passion pour son territoire,
- Le greeter est un bénévole,
- Le greeter propose des rencontres gratuites et ne se substitue en rien à un guide touristique ou à un accompagnateur de moyenne montagne.