



Charte des Greeters de Saint Etienne

L'Office de Tourisme Saint-Etienne Métropole travaille depuis de nombreuses années pour le développement touristique du territoire et notamment pour celui du tourisme individuel. A l'image des réseaux de Greeters, développés dans quelques villes dans le monde, Saint-Etienne Tourisme souhaite aujourd'hui proposer aux visiteurs et touristes une nouvelle forme de découverte de Saint-Etienne, basée sur le volontariat, l'échange culturel et le partage.

Afin que le visiteur puisse appréhender Saint-Etienne et son territoire « autrement », s'imprégner de son atmosphère, rencontrer sa population et comprendre le territoire, l'Office de Tourisme de Saint-Etienne Métropole lance le premier réseau des « **Greeters de Saint-Etienne** ».

Art 1. Qui sont les Greeters ?

Les Greeters de Saint-Etienne, habitants de Saint-Etienne Métropole, sont des passionnés qui ont envie de rencontrer, localement, des visiteurs et de partager leurs lieux préférés, leur quotidien et leur passion.

Ouverts sur les autres cultures, de tous âges et de tous horizons, ils se proposent volontairement, durant leur temps libre, d'accompagner les visiteurs dans la ville ou l'agglomération, dans des lieux qui leurs tiennent à cœur. Lieux insolites ou plus classiques, ces visites se font au gré des goûts et envies de chacun. Les thèmes de balade (shopping, marchés, vie de quartier, sports ...) sont des supports à la rencontre. C'est l'expérience humaine et l'échange qui sont importants, et qui restent la base de la rencontre.

Un Greeter n'est pas un guide, il fait découvrir sa région d'une manière unique, authentique et conviviale, à l'occasion d'une balade, sans que son intervention ne soit une visite guidée. Ces visites n'ont rien en commun avec des visites guidées professionnelles axées sur l'expérience patrimoniale.

Les Greeters doivent être motivés, ouverts, sociables, disponibles et aimer les contacts humains. Parler une langue étrangère n'est pas obligatoire, mais ceci peut être un plus pour la rencontre avec des touristes étrangers. Il faut impérativement avoir plus de 18 ans pour devenir Greeter (le Greeter peut néanmoins être accompagné par des connaissances mineures, par exemple ses enfants ou de la famille).

Art 2. Qui sont les visiteurs ?

Les visites Greeters de Saint-Etienne s'adressent à tous les publics, que ce soient des familles, des groupes d'amis, des couples, des personnes seules en séjour touristique ou en voyage d'affaires. Il peut s'agir aussi bien de locaux que de personnes extérieures au territoire. Les

Greeters accueillent toute personne sans aucune discrimination. Le nombre de personnes pour une balade avec un Greeter ne peut excéder 6 personnes d'une même tribu (famille, amis...), et le groupe doit être composé d'au moins une personne âgée de plus de 18 ans.

Art 3. Comment se déroule une rencontre avec un Greeter ?

Avant la rencontre

Afin de bénéficier d'une rencontre avec un Greeter, chaque visiteur ou groupe de visiteurs entre en contact avec Saint-Etienne Tourisme et Congrès via le mail : greeters@saint-etienne-tourisme.com . Le visiteur peut également contacter l'Office de Tourisme de Saint-Etienne Métropole par téléphone ou se rendre directement dans l'un de ses bureaux.

Ce premier contact permet de préciser la demande, au niveau de la composition du groupe, des disponibilités, des centres d'intérêts ...

Saint-Etienne Tourisme et Congrès reçoit la demande et recherche un Greeter disponible à la date souhaitée par le visiteur et pouvant correspondre aux centres d'intérêts recherchés. Une fois le Greeter trouvé et la date de rendez-vous fixé, Saint-Etienne Tourisme et Congrès transmet au Greeter ainsi qu'au visiteur leurs coordonnées mutuelles. Le Greeter et le visiteur définissent ensemble des modalités de la rencontre (lieu et heure de rendez-vous, modèle de visite ...). Sans nouvelle de la part du visiteur, le Greeter ne se présentera pas au rendez-vous.

Pendant 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 atômes crochus entre le visiteur et le Greeter...

Le Greeter peut accueillir le visiteur ou les visiteurs seul ou avec une personne de son choix. Par exemple, si les visiteurs sont en famille, l'accueil et la balade peuvent se faire avec la famille du Greeter, ou avec un de ses enfants.

La rencontre dure environ deux heures mais elle peut durer plus ou moins longtemps dans la mesure où le Greeter et le ou les visiteurs sont d'accord.

Si des dépenses sont engagées (consommations dans un café, tickets de transport en commun, ticket d'entrée, etc...) chaque personne paye pour ses dépenses personnelles. Il n'y a aucun échange financier entre les deux parties.

Le ou les visiteurs sont avertis des règles 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.

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

Après la rencontre

Une fois la rencontre passée, l'Office de Tourisme de Saint-Etienne Métropole s'engage à transmettre un questionnaire de satisfaction au visiteur ainsi qu'au Greeter. Ces remarques ont pour objectif d'améliorer le réseau des Greeters et pourront se retrouver sur le site web des Greeters de Saint-Etienne.

Art 4. Responsabilités

Le visiteur reconnaît avoir pris connaissance de la gratuité de la rencontre et ne peut engager ni la responsabilité de l'Office du Tourisme Saint-Etienne Métropole ni celle des Greeters de Saint-Etienne pour toute défaillance ou litige.

Les balades se font sous la responsabilité de chacun des participants. Le réseau des Greeters de Saint-Etienne ne pourra être en aucun cas tenue responsable d'un incident ou accident pouvant survenir au cours d'une balade.

Art 5. Engagements

L'Office de Tourisme de Saint-Etienne Métropole 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 au moins une 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 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 par l'intermédiaire de l'Office de Tourisme de Saint-Etienne Métropole,
- Accepter de donner son numéro de téléphone portable aux visiteurs une fois la date de la rencontre fixée,
- Se présenter à la date, à l'heure et au lieu du rendez-vous. En cas d'annulation ou retard, le Greeter se doit d'en informer le visiteur ainsi que l'Office de Tourisme de Saint-Etienne Métropole (dans le cas d'une annulation),
- Tenir l'Office de Tourisme de Saint-Etienne Métropole informé de tout incident éventuel survenu pendant la rencontre,
- N'accepter de la part des visiteurs aucun pourboire, compensation financière ou toute autre forme de gratification.

Le visiteur s'engage à :

- Respecter les modalités de rencontre convenues avec le Greeter,
- Se présenter à l'heure et au lieu du rendez-vous. En cas de retard ou d'annulation, le visiteur se doit d'en informer le Greeter,
- Respecter l'esprit et les valeurs du réseau des Greeters,
- Ne donner aucun pourboire, compensation financière ou toute autre forme de gratification.

Saint-Étienne Cedex

Office de Tourisme Saint-Etienne Métropole

<https://www.saint-etienne-hors-cadre.fr/sorganiser/greeters-saint-etienne/rencontrer-un-greeters/greeters@saint-etiennetourisme.com>