

CHARTRE DES GREETERS DE LA DESTINATION SAINT-MALO BAIE DU MONT-SAINT-MICHEL

DESTINATION SAINT-MALO BAIE DU MONT-SAINT-MICHEL travaille depuis de nombreuses années pour le développement touristique du territoire et souhaite aujourd'hui proposer aux visiteurs et touristes une nouvelle forme de découverte de Saint-Malo et sa région, basée sur le volontariat, l'échange culturel, le partage et la gratuité.

Comment mieux faire découvrir « Saint-Malo autrement » qu'en proposant aux visiteurs d'être accompagnés par des habitants qui pourront appréhender le territoire différemment, de manière conviviale et personnalisée ?

L'Office de tourisme a créé **les Greeters de la Destination Saint—Malo Baie du Mont-Saint-Michel**, réseau de bénévoles désirant faire partager 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 un guide ou par un site Internet. Le visiteur pourra vivre un 'tourisme différent' et comprendre la ville, le territoire, sa culture, sa population, à travers les yeux de ses habitants, le tourisme devenant ainsi une source d'échanges culturels, autant pour le visiteur que pour le Greeter de Saint-Malo.

Article 1. Qui sont les Greeters de Saint-Malo ?

Les Greeters, habitants de Saint-Malo, sont des passionnés qui ont envie de rencontres et de partager leurs connaissances et leur passion. Ouverts sur d'autres cultures, ce sont des personnes de tous âges et de tous horizons qui se proposent volontairement, durant leur temps libre, d'accompagner le visiteur dans la ville, dans des lieux qui peuvent être insolites ou plus classiques, selon les goûts et les envies de chacun. Le Greeter de Saint-Malo n'est pas un guide professionnel, il fait découvrir sa région d'une manière unique, authentique et conviviale, sans que son intervention ne soit une visite guidée. Le Greeter de Saint-Malo partage ses connaissances de la ville en fonction de son ou ses centres d'intérêt (thèmes aussi divers que l'art, la culture, le sport, la gastronomie, le shopping, la photographie, la randonnée...) et il favorise autant que possible la découverte de lieux alternatifs au tourisme traditionnel. La balade ne doit en aucun cas être une visite guidée de la ville avec un axe patrimonial ; les thèmes de visite sont des supports, l'important étant l'échange culturel et l'expérience humaine. Dans le cas où les demandes du visiteur correspondraient à des services rendus par des guides professionnels, le Greeter de Saint-Malo doit diriger le visiteur vers ces professionnels du tourisme. Chaque Greeter de Saint-Malo qui doit être âgé d'au moins 18 ans, doit être motivé, enthousiaste, sociable, disponible au moins une demi-journée par mois et aimer les contacts humains. Parler une langue étrangère n'est pas obligatoire, mais sera un plus pour la rencontre des visiteurs étrangers.

Les Greeters de Saint-Malo accomplissent une démarche personnelle, spontanée et désintéressée. Ils sont totalement indépendants de Saint-Malo Baie du Mont-Saint-Michel Tourisme 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.

Article 2. Qui sont les visiteurs ?

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

Article 3. Comment la Destination Saint-Malo Baie du Mont-Saint-Michel met-il en contact les visiteurs et les Greeters de Saint-Malo ?

Le rôle de Saint-Malo Baie du Mont-Saint-Michel Tourisme se limite à la mise en relation via son site Internet entre les visiteurs et les Greeters de Saint-Malo. Afin de bénéficier d'une rencontre avec un Greeter de Saint-Malo, chaque visiteur ou groupe de visiteurs remplit un formulaire en ligne sur le site www.saint-malo-tourisme.com au minimum 8 jours avant son arrivée dans lequel il précise le nombre de personnes, sa demande, décrit ses goûts et ce qu'il souhaite découvrir au cours de son séjour, comme 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 avec des enfants... Ce formulaire permet à Saint-Malo Baie du Mont-Saint-Michel Tourisme de contacter un Greeter de Saint-Malo disponible qui correspond le mieux à sa demande. Le Greeter de Saint-Malo propose alors un rendez-vous qui sera communiqué au visiteur par Destination Saint-Malo Baie du Mont-Saint-Michel avec les détails suivants : la date, le lieu de rendez-vous en fonction du lieu de la balade et facile à trouver, les coordonnées du Greeter de Saint-Malo et la confirmation de la langue parlée. Le fait d'adresser une demande ne garantit pas nécessairement la disponibilité d'un Greeter de Saint-Malo aux dates. Dès que la balade est confirmée, le formulaire rempli par le visiteur sera transmis au Greeter de Saint-Malo avant la date de la rencontre. Les coordonnées téléphoniques (téléphone portable) du visiteur sont communiquées au Greeter de Saint-Malo et vice versa. A l'issue de la balade, le visiteur peut être amené à être recontacté par l'Office de Tourisme afin qu'il laisse un commentaire suite à la visite.

Article 4. Quelques précisions sur la rencontre

Chaque balade est unique, elle est « taillée sur mesure » en fonction de la demande du visiteur, du Greeter de Saint-Malo qui l'accueille, mais aussi de la météo, de la relation qui se crée entre le visiteur et le Greeter de Saint-Malo. En tout état de cause, c'est le Greeter de Saint-Malo qui décide de la balade qu'il va effectuer avec le visiteur. Le Greeter de Saint-Malo peut accueillir le visiteur ou les visiteurs avec une personne de son choix, en fonction des visiteurs accueillis. Par exemple, si les visiteurs sont en famille, la balade du Greeter de Saint-Malo peut être accompagnée de l'un de ses enfants. La rencontre dure environ deux heures mais elle peut durer plus ou moins longtemps dans la mesure où le Greeter de Saint-Malo et le visiteur 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. Le Greeter de Saint-Malo n'a aucune obligation de payer pour le visiteur et vice versa. Le visiteur est averti des règles et s'engage à les respecter. Si ce n'est pas le cas (retard important non justifié, manque de respect, non intérêt pour la balade,...) le Greeter de Saint-Malo est dégagé de son engagement d'accueil. La rencontre avec le Greeter de Saint-Malo est entièrement gratuite pour le visiteur, le Greeter de Saint-Malo ne doit accepter aucun pourboire ou rétribution. Le Greeter de Saint-Malo en sa qualité de bénévole, s'engage à ne pas se substituer au

travail des guides conférenciers et entrer ainsi en concurrence avec des professionnels du secteur. De même le Greeter de Saint-Malo s'abstient et s'interdit d'être l'intermédiaire de toutes sollicitations commerciales auprès des visiteurs.

Article 5. Responsabilités

Le visiteur reconnaît avoir pris connaissance de la gratuité de la rencontre et que celle-ci s'inscrit dans le cadre d'une démarche volontaire de sa part. Il ne bénéficie pas d'une prestation de services de la part de Saint-Malo Baie du Mont-Saint-Michel Tourisme. Le rôle de Saint-Malo Baie du Mont-Saint-Michel Tourisme se limite à la mise en relation des visiteurs avec les Greeters de Saint-Malo en fonction des souhaits des deux parties. Ceci implique que la rencontre entre le visiteur et le Greeter de Saint-Malo s'inscrit dans le domaine de la vie privée couvert par les responsabilités civiles de chacune des parties. Pour sa part, Saint-Malo Baie du Mont-Saint-Michel Tourisme ne pourra être tenu pour responsable de tout incident, dommage ou désagrément survenu à l'occasion des visites dont il n'est pas l'initiateur et auxquelles il ne participe pas. Le visiteur reconnaît par voie de conséquence qu'il ne peut engager la responsabilité de Saint-Malo Baie du Mont-Saint-Michel Tourisme ni celle du Greeter de Saint-Malo pour toute défaillance ou litige. Tous les trajets en voiture par le Greeter de Saint-Malo ou par le visiteur sont de l'ordre de sa responsabilité, ils sont fortement déconseillés au profit des transports en commun. Les informations contenues sur la page dédiée aux Greeters de Saint-Malo sur le site Internet www.saintmalo-tourisme.com sont correctes au moment de leur publication. Le site est régulièrement contrôlé et mis à jour, mais Saint-Malo Baie du Mont-Saint-Michel Tourisme ne peut être tenu responsable ou complice de toute perte, dommage ou désagrément qui pourraient résulter de l'utilisation des informations publiées sur le site.

Article 6. Adhésion aux principes de la charte

La participation des visiteurs et des Greeters de Saint-Malo au concept « Saint-Malo Greeters » implique de leur part une adhésion pleine et entière aux principes posés par la présente Charte dont chacun a eu connaissance au préalable et, après lecture, s'engage à respecter.