

Charte touristique du Vignoble du Val de Loire

Proposer une offre touristique, c'est avant tout aimer accueillir et transmettre un savoir. Cela demande du temps, une organisation et une structure adaptée. Intégrer une démarche collective, qui valorise l'image et l'offre des adhérents, c'est s'engager à respecter des critères de qualité communs. C'est également un partenariat qui se noue entre les opérateurs du tourisme et les prestataires.

LES 10 ENGAGEMENTS DE L'EXPLOITANT

1. Faciliter et soigner l'accès à l'exploitation et au lieu d'accueil
2. Respecter des horaires d'ouverture fixes à la visite en semaine et le week-end
3. Disposer de moyens de communication efficaces pour faciliter l'accès à l'information sur le domaine
4. Disposer d'un lieu d'accueil propre, aménagé et sécurisé
5. Offrir une prestation de dégustation pédagogique par une personne qualifiée
6. Respecter un code de bonne conduite en rappelant les règles en matière de consommation d'alcool (0.5g)
7. Afficher les tarifs, prestations et disposer d'une documentation sur l'exploitation et les éditions du réseau (carte « Sur la Route des Vins du Val de Loire »)
8. Proposer des services adaptés à la clientèle
9. Faire partie intégrante du réseau et être en mesure de renseigner les visiteurs sur l'offre touristique environnante.
10. Accepter les démarches d'évaluation et de contrôle qualité de ces engagements, informer InterLoire des nouveautés sur son établissement.



LES ENGAGEMENTS DES PARTENAIRES (INTERLOIRE, ARVF, FRVIPL, CDT, CRT...)



1. Communiquer et informer les touristes de l'offre en Val de Loire par tous les moyens possibles (salons, relations presse, événementiels... sur le plan local, national et international)
2. Promouvoir le réseau à l'aide des différents sites internet (InterLoire, CRT, ADT/CDT...), de brochures...
3. Fournir un bilan annuel de l'évolution de la clientèle touristique
4. Proposer des formations et recommandations pour développer l'offre touristique
5. Effectuer un contrôle qualité
6. Accompagner et aider à la mise en marché des exploitants proposant des produits touristiques plus complets s'ils en font la demande

Les engagements et les recommandations

La signature de la charte invite les prestataires à respecter les engagements ci-dessous (critères obligatoires). Le suivi des conseils et recommandations est préconisé pour assurer un accueil de qualité qui valorise l'offre touristique viticole.

| LES 10 CRITÈRES | ENGAGEMENTS OBLIGATOIRES | CONSEILS ET RECOMMANDATIONS POUR S'ASSURER DE LA SATISFACTION DES VISITEURS |
|---|--|--|
| <p><i>1. Faciliter l'accès</i></p> | <ul style="list-style-type: none"> ◆ Mon exploitation est clairement indiquée depuis la route principale ◆ Les abords de mon exploitation sont propres et en bon état, le matériel agricole est rangé et ne présente pas de danger pour l'accueil du public ◆ Je dispose d'un parking à proximité ◆ Je dispose d'une signalétique pérenne et homogène qui permet de repérer les différents services de mon exploitation (parking, accueil, espace de dégustation, salle de réception...) | <ul style="list-style-type: none"> ◆ Soigner les extérieurs de l'exploitation par des espaces verts et/ou jardinières de fleurs ◆ Disposer d'un parking accessible aux cars en cas d'accueil de groupes ◆ Disposer d'un parking pour les campings cars en cas d'accueil de campings cars ◆ Ne pas laisser de chien de garde agressif en liberté pendant les horaires d'ouverture ◆ Traduire la signalétique de mon domaine en anglais |
| <p><i>2. Respecter des horaires d'ouverture fixes</i></p> | <ul style="list-style-type: none"> ◆ Je garantis des horaires d'ouverture fixes en semaine et le week-end. Au minimum 5 demi-journées sur 7 en haute saison sur une amplitude de 5 jours et 3 demi-journées sur 7 en basse saison sur une amplitude de 3 jours | <ul style="list-style-type: none"> ◆ La saison s'étale des vacances de Pâques (sur l'ensemble des zones) au 30 septembre ◆ Le domaine peut-être fermé à la visite pendant les vendanges |

| | | |
|---|---|---|
| <p><i>3. Disposer de moyens de communication efficaces</i></p> | <ul style="list-style-type: none"> ◆ Je dispose d'un téléphone avec répondeur (ou du renvoi d'appel) et d'une adresse email ◆ Je dispose d'un site internet, vecteur de communication efficace pour générer du trafic et fidéliser mes visiteurs ◆ Je dispose d'une documentation sur mon exploitation à remettre au client ainsi que les éditions des Caves touristiques®, notamment la carte « Sur la Route des Vins du Val de Loire » éditée par InterLoire | <ul style="list-style-type: none"> ◆ Personnaliser le répondeur téléphonique (indiquer ses jours et horaires d'accueil) et la signature d'email (nom et coordonnées du domaine) ◆ S'engager à répondre dans les 48 h aux sollicitations (jours ouvrables) ◆ Traduire la documentation de son exploitation en anglais ◆ Présenter sur son site internet les prestations proposées aux visiteurs, les jours et horaires d'ouverture et les activités touristiques complémentaires. Le traduire en anglais ◆ Mettre en place un système de récolte d'informations sur mes visiteurs pour maintenir le contact avec eux après leurs visites ◆ Développer sa visibilité et fidéliser sa clientèle en assurant une présence sur les réseaux sociaux (Facebook, twitter...) et sur des sites d'avis type tripadvisor |
| <p><i>4. Disposer d'un lieu d'accueil propre, aménagé et sécurisé</i></p> | <ul style="list-style-type: none"> ◆ Je dispose d'un lieu dédié à l'accueil des visiteurs, propre et sécurisé (comme pour tous les autres lieux de l'exploitation ouverts à la visite) dans le respect de la réglementation en vigueur ◆ Je dispose de toilettes accessibles aux visiteurs, clairement signalées et disposant d'un point d'eau ◆ Mon espace de dégustation est aménagé pour recevoir au minimum 10 personnes avec des chaises pour une clientèle plus âgée | <ul style="list-style-type: none"> ◆ Donner une image valorisante des vins du Val de Loire et de son domaine passe par un espace de dégustation soigné et confortable: décoration en cohérence avec l'image véhiculée par le domaine, mobilier, verrerie et éclairage qualitatifs, température de la salle adaptée tout au long de l'année. ◆ Viser le label Tourisme & Handicap |

| | | |
|---|--|---|
| <p><i>5. Offrir une prestation de dégustation pédagogique et de qualité</i></p> | <ul style="list-style-type: none"> ◆ Moi-même ou une personne compétente assure l'accueil et effectue la prestation ◆ Je propose une dégustation spontanée, pédagogique, accessible, personnalisée et chaleureuse qui valorise ma production (informer le visiteur sur toutes les questions relatives au vignoble, au métier, aux terroirs, aux produits en fonction de ses attentes) ◆ La dégustation est par principe gratuite sauf si elle est intégrée dans une prestation plus large et sans obligation d'achat ◆ Les conditions de dégustation sont agréables : verres adaptés (minimum INAO), vin à température, espace et mobilier en adéquation, éclairage satisfaisant | <ul style="list-style-type: none"> ◆ Identifier les attentes du visiteur et lui proposer une prestation adaptée. Si souhaitée, agrémente les explications en procédant à une visite de l'exploitation ponctuée de découvertes et d'anecdotes ◆ Maîtriser l'anglais et savoir au minimum accueillir et présenter ses vins et son domaine en anglais. ◆ Diversifier son activité en proposant une prestation touristique élaborée, tarifée et permanente en haute saison (initiation à la dégustation, soirée dégustation, dégustation associée à des produits locaux, parcours fléché, hébergement et restauration au domaine...) ◆ Proposer des services pour les enfants (parcours pédagogique, activités ludiques...) avec au minimum un espace dédié (tables et chaises à hauteur adapté, coloriage, jus de raisin...) |
| <p><i>6. Respecter le Code de bonne conduite</i></p> | <ul style="list-style-type: none"> ◆ Je rappelle les règles de consommation d'alcool et invite à utiliser les crachoirs à disposition | <ul style="list-style-type: none"> ◆ Mettre à disposition les outils d'évaluation de sa consommation : « réglottes 0.5g », éthylotests... |
| <p><i>7. Afficher les informations</i></p> | <ul style="list-style-type: none"> ◆ J'affiche mes horaires d'ouverture et périodes de fermeture à l'entrée de l'accueil ◆ Les tarifs et conditions de vente de mes produits et de mes prestations sont affichés ou visibles | <ul style="list-style-type: none"> ◆ Afficher à l'entrée de l'accueil les conditions de visite et de dégustation (les différentes prestations, tarifs...), les moyens de paiement possibles et les langues parlées ◆ Traduire ces informations au minimum en anglais |

| | | |
|---|---|--|
| <p><i>8. Proposer des services ou prestations adaptées</i></p> | <ul style="list-style-type: none"> ◆ Je dispose d'un système de paiement par carte bancaire ◆ Je conseille le visiteur au moment de la vente et m'adapte aux quantités souhaitées ◆ Je remets une facture ou un ticket de caisse détaillé pour tout achat ou prestation | <ul style="list-style-type: none"> ◆ Prévoir des conditionnements spécifiques pour emporter ou pour l'expédition, des coffrets cadeaux... ◆ Proposer l'expédition de vins à partir de 24 bouteilles ◆ Proposer la vente de vin en ligne |
| <p><i>9. Faire partie intégrante du réseau et renseigner sur l'offre touristique environnante</i></p> | <ul style="list-style-type: none"> ◆ Je suis capable de renseigner sur les attraits touristiques, gastronomiques et culturels de la région et des autres domaines labellisés ◆ Je signale mon appartenance au réseau en apposant le logo des Caves touristiques du Vignoble du Val de Loire® à l'entrée de mon domaine (kit signalétique) et sur mes supports de communication qui présente mon activité (site internet, dépliant, affiches...) ◆ Je communique toutes les nouveautés/événements de mon domaine à InterLoire ◆ Je renvoie à InterLoire les enquêtes qualitatives et quantitatives, notamment mes grilles de fréquentation | <ul style="list-style-type: none"> ◆ Intégrer la démarche Vignobles et Découvertes de mon terroir si elle existe et participer aux opérations de promotion mises en place par InterLoire (ou d'autres organisations touristiques locales) ◆ Disposer d'une documentation à jour sur les principaux sites touristiques (se mettre en rapport avec l'office de tourisme référent ou d'autres organismes touristiques locaux qui disposent de cette documentation) dont une au minimum traduite et en anglais |
| <p><i>10. Accepter les démarches d'évaluation, de contrôle qualité et de mise à jour</i></p> | <ul style="list-style-type: none"> ◆ J'accepte les visites prévues pour évaluer le respect des critères de la charte ◆ J'accepte de renvoyer le questionnaire de mise à jour concernant les modalités de visites | <ul style="list-style-type: none"> ◆ Mettre en place des outils pour s'assurer de la satisfaction du visiteur (questionnaire, email...) ◆ Participer à une démarche collective, c'est s'engager à respecter des critères communs valorisant une offre de prestations |

Le mode de suivi des engagements

L'engagement dans une démarche collective nécessite la mise en place d'un contrôle régulier basé sur le respect des critères. Des visites seront effectuées à cet effet régulièrement par un cabinet d'audit indépendant. En cas d'insuffisance sur le respect des critères, des solutions à mettre en œuvre seront proposées à l'exploitant. Si les solutions ne peuvent être appliquées, l'exploitant ne pourra plus adhérer à la charte. En cas de sortie du réseau « des caves touristiques du vignoble de Loire », et quelle qu'en soit la cause, **le domaine devra immédiatement cesser de faire usage de la marque « Caves touristiques du vignoble de Loire® » et de faire usage de tout support faisant référence au label. Le domaine devra immédiatement et à ses frais, restituer le kit signalétique à InterLoire**

L'ensemble de la démarche est prise en charge par l'interprofession et ses partenaires. Pour les années à suivre, en fonctions des coûts d'animation du réseau, une participation aux frais pourra être demandée.

Je m'engage

La signature de la charte vaut engagement à respecter les critères obligatoires et à suivre les recommandations dans des délais raisonnables.

Je soussigné, M. Mme, Melle : _____ responsable de l'exploitation _____ ,
déclare avoir pris connaissance de la charte touristique du Vignoble de Loire et m'engage à en respecter les critères.

Fait à : _____ Le : _____

Signature de l'exploitant

N.B. : Deux exemplaires de la charte seront signés :

- un exemplaire est à conserver par l'exploitant,
- un exemplaire est à renvoyer à InterLoire

Antoine Waëls - Chargé d'œnotourisme
62 rue Blaise Pascal - CS 61921
37019 Tours Cedex 1
a.waels@vinsvaldeloire.fr
tél. : 02 47 60 55 31 - Fax : 02 47 60 55 09