



## La charte touristique du Vignoble 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 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 d'un lieu d'accueil aménagé
4. Offrir une prestation de dégustation pédagogique des AOC par une personne qualifiée
5. Respecter un code de bonne conduite en rappelant les règles en matière de consommation d'alcool (0.5g)
6. Afficher les tarifs, prestations et disposer d'une documentation
7. Disposer de moyens de communication adaptés
8. Proposer la vente à l'unité
9. Fournir une estimation des fréquentations touristiques
10. Accepter les démarches d'évaluation et de contrôle qualité de ces engagements, répondre au questionnaire de mise à jour d'information annuelle de l'établissement

Pour ce premier inventaire et pour faire partie des adhérents, vous vous engagez à renvoyer le questionnaire dans les délais requis.

### Les engagements des partenaires (InterLoire, CIVN, ARVF, FRVIPL, CDT, Syndicat du Pays du vignoble Nantais...)

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 (CDT, InterLoire, CRT...), 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.

Critères	Engagements obligatoires	Conseils et Recommandations pour s'assurer de la satisfaction des visiteurs
1. Faciliter l'accès	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mon exploitation est clairement indiquée de la route principale</li> <li>✓ Les abords de mon exploitation sont propres et en bon état et ne présentent pas de danger pour l'accueil du public</li> <li>✓ Je dispose d'un parking à proximité</li> </ul>	<p>Pour s'assurer de la satisfaction des visiteurs, cela nécessite</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Avoir des panneaux et un fléchage</li> <li>✓ Pas de matériel agricole dans la cour</li> <li>✓ Parking accessible en car en cas d'accueil groupe</li> <li>✓ Disposer d'un parking pour les campings car</li> <li>✓ Viser le label Tourisme Handicap</li> </ul>
2. Respecter les horaires d'ouverture	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Je garantis des horaires d'ouverture fixes en semaine et le week-end. Au minimum 3 jours sur 7 en basse saison à raison de 3 ½ journées et 5 jours sur 7 à raison de 5 ½ journées en saison</li> <li>✓ J'affiche mes horaires d'ouverture et périodes de fermeture à l'entrée de l'accueil</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La saison s'étale du 1<sup>er</sup> mai au 30 septembre et pendant les vacances de printemps</li> <li>✓ Septembre peut être fermé à la visite pour les vendanges</li> </ul>
3. Disposer d'un lieu d'accueil aménagé	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 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)</li> <li>✓ Je dispose de toilettes accessibles aux visiteurs, clairement signalées</li> <li>✓ Mon local est aménagé pour recevoir au minimum 10 personnes avec des chaises pour une clientèle plus âgée</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Respecter les critères d'hygiène, de sécurité et de confort relatif à l'accueil de visiteurs</li> <li>✓ La décoration est soignée et fait référence à la vigne et au vin</li> <li>✓ Mes toilettes disposent d'un point d'eau</li> </ul>
4. Offrir une prestation de dégustation pédagogique	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Moi même ou une personne compétente assure l'accueil et effectue la prestation</li> <li>✓ Je propose une dégustation pédagogique, 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)</li> <li>✓ La dégustation est par principe gratuite pour les individuels sauf si intégrée dans une prestation plus large</li> <li>✓ Je dispose de verres adaptés à la dégustation, de crachoirs et d'eau</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Agrémenter ses explications en procédant à une visite de son exploitation ponctuée de découvertes et d'anecdotes (en fonction de la demande)</li> <li>✓ Parler l'anglais « viticole » en première langue étrangère</li> <li>✓ Diversifier son activité en proposant par ex : initiation à la dégustation, soirée dégustation, dégustation associée de produits locaux (ex vins et fromages, poires...), parcours fléché...</li> <li>✓ Fournir des services pour les enfants (parcours pédagogiques, dégustation de jus de raisin, activité ludiques...)</li> <li>✓ Pouvoir renseigner sur les attraits touristiques de la région et faciliter la mise en réseau des touristes avec d'autres prestataires</li> </ul>

Critères	Engagements obligatoires	Conseils et Recommandations pour s'assurer de la satisfaction des visiteurs
5. Respecter le Code de bonne conduite	✓ Je rappelle les règles de consommation d'alcool et invite à utiliser les crachoirs à disposition	✓ Mettre à disposition les outils d'évaluation de sa consommation : « réglottes 0.5g », éthylotests...
6. Afficher les informations	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Les tarifs et conditions de vente de mes produits et de mes prestations sont affichés ou visibles</li> <li>✓ Je dispose d'une documentation sur mon exploitation à remettre au client</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Disposer d'une documentation au minimum traduite et en anglais</li> <li>✓ Disposer d'une documentation à jour sur les principaux sites touristiques (se mettre en rapport avec les OT, Syndicats de Pays, CDT qui disposent de cette documentation)</li> </ul>
7. Disposer des moyens de communication	✓ Je dispose d'un téléphone avec répondeur, d'un fax et si possible d'un mail	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Indiquer ses horaires d'accueil sur le répondeur</li> <li>✓ S'engager à répondre dans les 48 h aux sollicitations</li> <li>✓ Disposer d'un site internet, vecteur de communication efficace pour générer du trafic et fidéliser ses visiteurs</li> </ul>
8. Proposer la vente à l'unité	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Je dispose d'un système de paiement par carte bancaire</li> <li>✓ L'achat de vin n'est en aucun cas obligatoire</li> </ul>	✓ Prévoir des conditionnements spécifiques pour emporter ou pour l'expédition, des coffrets cadeaux...
9. Fournir une estimation des fréquentations	✓ Je fournis une estimation globale des fréquentations touristiques (nombre d'entrées, nationalités, type de clientèle, comportements d'achat, demandes des clients...)	✓ Le porteur du projet proposera une fiche à remplir chaque année, à nous retourner. L'objectif est de démontrer le bien-fondé des actions mises en œuvre et obtenir le soutien des institutions.
10. Accepter les démarches d'évaluation, de contrôle qualité et de mise à jour	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ J'accepte les visites prévues pour évaluer le respect des critères de la charte.</li> <li>✓ J'accepte de renvoyer le questionnaire de mise à jour concernant les modalités de visites.</li> </ul>	✓ 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.

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.

L'ensemble de la démarche pour 2006-2007 est prise en charge par l'interprofession et ses partenaires. Pour les années à suivre, en fonction des coûts d'animation du réseau, une participation aux frais pourra être demandée.