

### **Grandes lignes du partenariat entre les opérateurs du tourisme et le monde vigneron**

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**.

Adhérer à la charte touristique « Accueil Vigneron », **c'est adhérer à un partenariat entre les opérateurs du tourisme et le monde vigneron**.

#### **Les engagements du vigneron**

1. Faciliter l'accès à l'exploitation et au lieu d'accueil
2. Respecter les modalités de visite annoncées
3. Disposer de lieu aménagé pour l'accueil et la dégustation
4. Offrir une prestation de dégustation de qualité
5. Respecter le code de bonne conduite en matière de consommation d'alcool
6. Informer le visiteur sur les conditions de ventes des produits proposés
7. Etre ambassadeur et prescripteur du vignoble lotois et de son environnement touristique
8. Estimer la fréquentation touristique
9. Accepter la démarche d'évaluation et de mise à jour annuelle des informations

**Les engagements des partenaires** (CDT, CCI, UIVC, FVIB, Syndicat des Vins de Pays du Lot, Syndicat des Coteaux du Quercy, UDOTSI, ...)

1. Promouvoir le réseau Accueil Vigneron auprès des clientèles françaises et étrangères par tous les canaux d'information à disposition (sites Internet, salons, relations presse, événementiels, ...)
2. Valoriser le vignoble en général et le réseau Accueil Vigneron en particulier auprès des acteurs et prestataires touristiques lotois afin d'en faire des ambassadeurs du vignoble (restaurateurs, hébergeurs, offices de tourisme, sites de visite, producteurs locaux...)
3. Proposer des formations et recommandations pour développer l'offre Oeno-touristique
4. Accompagner et aider à la mise en marché de produits packagés
5. Fournir un bilan annuel de l'évolution du réseau et de la fréquentation touristique
6. Effectuer des contrôles qualité

*Opération conduite en partenariat par Lot Tourisme, la Chambre de Commerce et d'Industrie du Lot et l'Union Interprofessionnelle du Vin de Cahors, et soutenue par l'Etat au titre du Fonds National d'Aménagement et de Développement du Territoire de la Vallée du Lot.*



## 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.

Engagements	Critères obligatoires	Conseils et recommandations
<b>1. Faciliter l'accès à l'exploitation et au lieu d'accueil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Signaler le domaine de la route et indiquer précisément le lieu d'accueil ouvert au public (panonceaux, fléchage)</li> <li>- Soigner les abords (propres, fleuris et sans danger pour les visiteurs)</li> <li>- Prévoir un parking à proximité du lieu d'accueil □ (accessible en autocar dans le cas d'accueil de groupes)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Baliser le cheminement jusqu'à la propriété, le lieu d'accueil et le parking</li> <li>- Viser le label Tourisme &amp; Handicap</li> <li>- Prévoir un cendrier à l'extérieur du lieu d'accueil</li> <li>- Eviter de laisser un chien de garde en liberté pendant les heures d'ouverture.</li> </ul>
<b>2. Respecter les modalités de visite annoncées</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Afficher les modalités de visite à l'entrée du lieu d'accueil (horaires fixes ou sur rdv, prix dans le cas de prestations payantes...) et les respecter</li> <li>- Afficher les modes de paiement acceptés à l'intérieur du lieu d'accueil et les respecter</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Indiquer le n° de téléphone à composer en cas d'absence pendant les heures d'ouverture</li> <li>- Afficher les modes de paiement acceptés à l'extérieur du lieu d'accueil</li> </ul>
<b>3. Disposer de lieu aménagé pour l'accueil et la dégustation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dédier un lieu adapté à l'accueil des visiteurs : bien éclairé, propre et sécurisé</li> <li>- Disposer de toilettes accessibles au public □</li> <li>- Disposer à l'accueil d'un stock de vin à la vente</li> <li>- Aménager le lieu de dégustation avec bar/comptoir, évier, point d'eau, réfrigérateur (dans le cas de vin blanc et/ou rosé)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Veiller à une décoration soignée du lieu d'accueil faisant référence à la vigne et au vin</li> <li>- Valoriser les produits du terroir et mettre à disposition une bibliographie adaptée</li> <li>- Prévoir l'accueil des personnes âgées et des enfants : chaises, bancs, lecture, jeux...</li> <li>- Viser le label Tourisme &amp; Handicap</li> </ul>
<b>4. Offrir une prestation de dégustation de qualité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Confier l'accueil des visiteurs à une personne compétente</li> <li>- Adapter la prestation de dégustation à l'attente des visiteurs (ex. élargir selon la demande à la présentation du vignoble, du métier, des terroirs ...)</li> <li>- Mettre à disposition des verres propres, adaptés à la dégustation, des crachoirs et de l'eau</li> <li>- Proposer une dégustation commentée d'au moins un vin de la propriété, sans obligation d'achat</li> <li>- Souscrire une assurance responsabilité civile pour</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- S'initier à l'anglais</li> <li>- Adapter l'accueil au nombre de visiteurs</li> <li>- Proposer la visite du domaine et/ou des chais (selon l'intérêt des visiteurs)</li> <li>- Constituer un dossier présentant l'activité annuelle du vigneron (photos, extraits de presse...)</li> <li>- Proposer des prestations annexes : initiation à la dégustation associée à des produits locaux, dégustation de jus de raisin pour les enfants,</li> </ul>

	l'activité d'accueil.	soirée –dégustation, parcours fléché dans les vignes, ...
<b>5. <input type="checkbox"/> Respecter le code de bonne conduite en matière de consommation d'alcool</b>	- Mettre à disposition des crachoirs en respect des règles de consommation d'alcool	- Proposer des outils d'évaluation de taux d'alcoolémie (« réglottes 0.5g », <input type="checkbox"/> éthylotests ...) - Afficher le panneau d'information sur la consommation responsable
<b>6. Informer le visiteur sur les conditions de vente des produits proposés</b>	- Faciliter l'accès dans le lieu d'accueil aux prix des produits proposés et aux conditions de vente (ex. affichage)	- Traduire la documentation sur le domaine au minimum en anglais - Accepter le paiement par carte bancaire (pour la clientèle étrangère notamment) - Proposer des conditionnements et un service d'expédition adaptés aux visiteurs
<b>7. Être ambassadeur et prescripteur du vignoble lotois et de son environnement touristique</b>	- Mettre à disposition du visiteur une documentation spécifique sur le domaine et un kit Infos sur le vignoble, le département et la région (fourni par le réseau)	- Faciliter la mise en réseau des visiteurs, recommander d'autres prestataires producteurs, hébergeurs, restaurateurs... - Disposer d'une documentation à jour sur les principaux sites touristiques à proximité, événements et bonnes adresses (voir Offices de tourisme) - Faire un lien sur le site web du tourisme départemental, voire régional
<b>8. Estimer la fréquentation touristique</b>	- Communiquer les chiffres de fréquentation touristique sur le modèle conçu par le réseau (nombre de visiteurs, nationalités, type de clientèle, comportements d'achat, demandes spécifiques, ...)	- Proposer au visiteur de remplir une fiche d'appréciation (conçue par le réseau) visant à enrichir la démarche - Mettre à disposition un livre d'or
<b>9. Accepter la démarche d'évaluation et de mise à jour annuelle des informations</b>	- Accueillir les visites de contrôle qualité - Actualiser le questionnaire annuel de mise à jour concernant les modalités de visites - Participer aux journées techniques proposées par le réseau (1 par an minimum)	- Participer aux formations optionnelles proposées par le réseau dans le cadre de la démarche Accueil Vigneron

## Le mode de suivi des engagements

L'engagement dans un démarche collective nécessite la mise en place d'un contrôle régulier veillant au respect des critères. En cas d'insuffisance sur le respect des critères, des solutions à mettre en œuvre seront proposées au vigneron Si les solutions ne peuvent être appliquées, l'exploitant ne pourra adhérer à la charte.

La démarche est prise en charge par les partenaires dans sa phase de lancement. Une participation aux frais pourrait être demandée ultérieurement selon les actions d'animation définies par le réseau.

