



Charte d'Accueil « Route des vins de Provence »

En adhérant à la charte d'accueil l'établissement s'engage à :

Modalités d'accueil

- *Respecter les périodes, jours, horaires et conditions d'ouverture communiquées à la Chambre d'Agriculture et affichées à l'entrée de l'établissement (libre accès et/ou sur rendez-vous, en précisant le cas échéant les modalités de prise de rendez-vous: délai minimum, nombre d'inscrits minimum...)* .
- *Déclarer clairement la capacité d'accueil de l'établissement notamment par rapport aux visites de groupes qui s'effectuent sur rendez-vous*
- *Répondre aux mises à jour d'informations annuelles concernant les modalités de visite proposées par l'établissement. Dans l'hypothèse d'une modification des créneaux d'ouverture, en informer dans les délais les plus brefs la Chambre d'Agriculture de son département.*

Abords et signalétique

- *Apposer à l'entrée de la propriété (portail, façade, début de chemin d'accès ou parking en fonction de la configuration des lieux) le panneau signalant l'adhésion à la Charte Qualité.*
- *Remplacer, ou faire installer, les panneaux de signalisation de l'exploitation normalisés selon les prescriptions de positionnement faites par le Comité de Pilotage*
- *La mention « Ouvert / fermé » aujourd'hui ainsi que l'indication d'accessibilité de la visite aux personnes à mobilité réduite sont conseillées.*

Locaux d'accueil

- *Afficher à l'entrée de l'espace accueil, les conditions d'accueil du public (les périodes, jours, horaires d'ouverture, l'accueil sur rendez-vous le cas échéant, les langues parlées), les conditions de visite dégustation (tarif de base si plusieurs formules), les prestations et services proposés en utilisant les pictogrammes officiels de la « Route des vins ».*
- *Afficher dans l'espace « Accueil Dégustation » les modalités de la dégustation proposée (prix si payant, contenu)*
- *Proposer de « bonnes » conditions de dégustation (température des vins, éclairage, propreté des lieux, verres, crachoirs, mobiliers de dégustation)*
- *Donner une image valorisante des vins de Provence notamment à travers la décoration de l'espace accueil et dégustation*
- *Il est fortement recommandé de disposer d'au moins un sanitaire en parfait état et d'un point d'eau accessible aux visiteurs. Dans le cas d'établissement accueillant des groupes de visiteurs, la mise à disposition de sanitaires est obligatoire.*

Visite – dégustation

- *Assurer un accueil chaleureux et personnalisé par une personne qualifiée ou étroitement associée à l'activité de l'entreprise*
- *Proposer une dégustation commentée d'au moins un vin de la propriété, servi à température*
- *Donner une explication du processus de vinification et faire un point sur les particularités de la production*
- *Proposer éventuellement une visite comprenant au minimum la découverte du lieu de vinification et/ou d'élevage*
- *L'accès aux vignes est recommandé*



Charte d'Accueil « Route des vins de Provence »

Vente de vins

- L'achat de vin n'est en aucun cas obligatoire après une visite dégustation et l'achat de bouteille à l'unité doit être possible
- Les prix de tous les produits proposés à la vente doivent obligatoirement être affichés dans l'espace vente

Accueil des enfants

- Proposer à boire aux enfants (de préférence eau ou jus de fruits, les sodas sont déconseillés)
- Il est recommandé de mettre à disposition des jeux de société, livres... ou tout autre prestation/activité de divertissement pendant la visite dégustation

Documentation

- Mettre à la disposition du visiteur au moins un document de présentation du domaine ou au moins un document de présentation des vins sur l'appellation concernée
- Etre en mesure de renseigner les visiteurs sur l'offre touristique environnante (lieux de visite, restaurants, hébergements, signataires de la Charte)

Assurance – Evaluation

- Souscrire une assurance en responsabilité civile pour l'activité accueil
- Accepter de se soumettre à l'évaluation de la bonne exécution de ses engagements par l'organisme de contrôle habilité

Radiation

Le Comité de Pilotage se réserve le droit, après étude approfondie du cas, de prononcer la radiation pour tous motifs de nature à nuire aux intérêts moraux et matériels du réseau, notamment :

1. le non-respect des engagements de la Charte ou des décisions prises par le Comité de Pilotage
2. le non-respect des modalités d'accueil communiquées à la Chambre d'Agriculture
3. la vente ou la cession de l'entreprise
4. une ou plusieurs réclamations de la part de la clientèle (selon la gravité)

**Je soussigné (nom, prénom)
représentant légal de (nom de l'entreprise)**

déclare avoir pris connaissance de la Charte Qualité et m'engager à respecter ses recommandations

Fait à, le..... Signature :

Fait en 2 exemplaires, 1 à conserver, 1 à renvoyer : Chambre d'Agriculture du département

Partenaires principaux



Partenaires filière professionnelle



et les AOP de Cassis,
Baux de Provence, Palette

Partenaires institutionnels



avec le soutien du

