



Destination Sancerre Pouilly Giennois

Charte d'engagement du référentiel label Vignobles & Découvertes Catégorie Restaurant & Bar à vins

INTRODUCTION

Le label Vignobles & Découvertes correspond à une marque nationale collective dont Atout France assure la gestion et la protection, encadrées par un règlement d'usage. Ce label a pour objectif de mettre en avant une destination à vocation touristique et viticole proposant une offre de produits touristiques multiples et complémentaires (hébergement, restauration, visite de cave et dégustation, musée, événement,...) et permettant au client de faciliter l'organisation de son séjour et de l'orienter sur des prestations qualifiées.

Aussi, le label offre plus de visibilité à la destination Sancerre Pouilly Giennois et permet d'assurer un accueil et des prestations de qualité aux touristes autour des vignobles des appellations d'origine contrôlée Sancerre, Pouilly Fumé & Pouilly-sur-Loire, Coteaux du Giennois, et des découvertes touristiques, patrimoniales et expérientielles sur ces territoires.

Dans le cadre du droit d'usage du label « Vignobles & Découvertes », il est demandé au porteur de la destination (Agence de développement du Tourisme & des Territoires du Cher), au référent tourisme de la destination (Agence de développement touristique Tourisme Loiret), ainsi qu'aux partenaires engagés de la destination (Offices de tourisme Bourgogne Cœur de Loire, de Gien, du Grand Sancerrois, Terres de Loire et canaux, la Maison des Sancerre et la Tour de Pouilly Fumé) de mettre en place un dispositif d'évaluation interne favorisant l'émergence et la valorisation de prestataires qualifiés respectant les critères d'exigence du label ainsi que la démarche d'optimisation de l'expérience client propre à la destination Sancerre Pouilly Giennois.

Cette démarche s'est traduite par la réalisation d'un audit au sein de votre structure qui nous a permis d'identifier les principaux axes de votre démarche d'accueil oenotouristique et d'évaluer si les prestations proposées respectent les exigences requises pour faire partie des prestataires labellisés de la destination. L'établissement désigné ci-dessous peut ainsi adhérer au réseau Vignobles & Découvertes, s'il offre les services obligatoires du référentiel de qualité dont les critères sont rappelés ci-dessous. En outre, il s'engage ainsi à respecter les critères du label.

Les partenaires engagés de la destination cités ci-dessus sont désignés comme « référents qualité » et sont vos interlocuteurs privilégiés.

VOTRE RÉFÉRENT QUALITÉ

Structure : Office de Tourisme du Grand Sancerrois
Adresse : Porte César
Personne référente : Maïté
Email : maite.saint-jours@tourisme-sancerre.com
Téléphone : 02 48 54 08 21

L'ÉTABLISSEMENT SIGNATAIRE

Mme M. Prénom : Julien Nom : Médard

Qualité (préciser propriétaire, exploitant, gérant) :

Nom de l'établissement : Maison Médard
Type d'établissement : Restaurant

Label/
démarche qualité :

Adresse de l'établissement : 19 place des tilleuls
13210 Bouleik

Adresse du gestionnaire (si
différente) :

Téléphone général : 02 48 72 33 62

Courriel général : contact@maisonmedard.com

Site internet : www.maisonmedard.com

Nom et prénom du référent : "

Téléphone du référent : "

Courriel du référent : "

INFORMATIONS SUR LA CHARTE D'ENGAGEMENT

La présente charte d'engagement est signée pour une période de 3 ans, renouvelable par tacite reconduction, après une nouvelle visite d'audit par votre référent qualité.

En cas de non-reconduction ou du souhait de ne plus faire partie du réseau « Vignobles & Découvertes », avant la fin de son engagement, le signataire doit en informer spontanément son référent qualité par courrier ou courriel.

En cas de changement de propriétaire ou de gérant de l'établissement, le signataire doit en avertir son référent qualité afin d'envisager, si besoin est, une nouvelle visite d'audit.

Si le signataire ne répond plus aux critères prérequis et/ou n'assure pas les services obligatoires vis-à-vis desquels il s'est engagé, le référent qualité en accord avec le porteur de la destination et/ou le référent

tourisme de la destination, peut prononcer son exclusion du réseau « Vignobles & Découvertes » et par conséquent de tous les documents promotionnels sur lesquels il figure.

Le signataire s'engage à mettre en œuvre tous moyens permettant de promouvoir le label « Vignobles & Découvertes » et la destination Sancerre Pouilly Giennois auprès de ses clients et de ses prospects. Il s'engage également à s'investir dans les actions mises en place pour l'animation du réseau des labellisés de la destination.

CRITÈRES OBLIGATOIRES DU LABEL VIGNOBLES & DÉCOUVERTES

- L'établissement est situé dans une des communes concernées par une des zones des appellations d'origine contrôlée Sancerre, Pouilly Fumé & Pouilly-sur-Loire ou Coteaux du Giennois, ou sur une commune située dans la zone étendue de la Destination définie.
- Le site doit être ouvert a minima pendant la période d'activité touristique de la destination (entre avril et octobre)
- L'établissement dispose d'une équipe capable de parler des vins de la Destination et de la région, et de conseiller le client sur les accords mets et vins
- L'établissement présente une carte des vins proposant de manière significative et prioritaire les vins des appellations d'origine contrôlée Sancerre, Pouilly-sur-Loire & Pouilly-Fumé, Coteaux du Giennois et à défaut de la région viticole Centre Loire
- L'établissement propose au verre des vins des appellations d'origine contrôlée Sancerre, Pouilly-sur-Loire & Pouilly-Fumé, Coteaux du Giennois et à défaut de la région viticole Centre Loire
- L'établissement propose une cuisine en partie ou exclusivement locale
- L'établissement propose une carte et carte des vins traduites en une langue étrangère au moins
- L'établissement s'engage à communiquer sur le label V&D et sur les autres partenaires de la destination (caves, restaurants, hébergements, activités...)
- L'établissement dispose de son propre site internet ou, à défaut, est référencé sur le site d'un organisme institutionnel local
- Pour être éligible, l'établissement doit répondre a minima à deux critères dans la liste ci-dessous :
 - L'établissement est lauréat du Prix National de l'Oenotourisme
 - L'établissement bénéficie du titre "Maître Restaurateur" et/ou est porteur de la marque Destination d'Excellence et/ou d'un label qualité local ou national
 - L'établissement dispose d'une équipe en capacité de s'exprimer dans une langue étrangère
 - L'établissement possède une cave à vin électrique afin de garantir la conservation et qualité du vin servi
 - L'établissement est référencé dans un guide gastronomique daté de moins de 3 ans
 - L'établissement dispose d'un site internet traduit dans une langue étrangère au moins

CRITÈRES COMPLÉMENTAIRES DU LABEL VIGNOBLES & DÉCOUVERTES

Version en date de 11.2024

1. ACCESSIBILITÉ – SIGNALÉTIQUE – EXTÉRIEURS : « SUR LE CHEMIN DES VIGNES... » (10 points)

- Une signalisation d'accès claire et visible est présente depuis le bord de la route jusqu'à l'entrée de l'établissement
- Les abords de l'établissement sont propres et entretenus
- Hors établissements en centre-ville, l'établissement dispose d'un parking aménagé pour les clients ou dispose d'une solution de stationnement à proximité immédiate (moins de 200m)
- Les prix, les menus et les moyens de paiement acceptés sont clairement affichés et sont visibles depuis l'extérieur
- Les jours et les horaires d'ouverture sont clairement affichés et sont visibles depuis l'extérieur
- Un numéro de téléphone à joindre pour une réservation est clairement affiché
- L'établissement est situé à proximité immédiate des vignes ou chez un vigneron
- L'établissement se situe dans un environnement de charme et son architecture s'inscrit dans une démarche éco-responsable (architecture locale, environnement calme et verdoyant, matériaux écologiques...)

2. ACCUEIL - PRISE EN CHARGE - RELATION CLIENT : « LE SENS DE L'ACCUEIL ET DE LA CONVIVIALITÉ... » (10 points)

- L'accueil physique de la clientèle est assuré pendant les horaires d'ouverture annoncés
- En dehors des horaires d'ouverture, un répondeur assure l'accueil téléphonique (répondeur qui annonce a minima le nom de l'établissement et les horaires d'ouverture)
- Le client est pris en charge instantanément et reçoit un accueil agréable et chaleureux de son arrivée à son départ de l'établissement (sourire, politesse, amabilité...)
- Le personnel est professionnel, qualifié et à l'écoute du client
- Le personnel de salle est en mesure d'informer et de conseiller la clientèle sur les plats proposés, les spécialités, le choix des vins...
- L'accueil, la prise de commande, le service et l'encaissement peuvent être assurés en anglais par le personnel de salle
- En période d'activité touristique (avril-octobre), l'établissement est ouvert le samedi et le dimanche

3. L'ACCUEIL DES CLIENTÈLES SPÉCIFIQUES : « FAMILLES – GROUPES – PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP – CYCLISTES » (7 points)

- Pour l'accueil des groupes, l'établissement propose une prestation adaptée (menus et tarifs spécifiques et organisation du service adéquate)
- Pour l'accueil de la clientèle familiale, l'établissement propose a minima, un menu enfant ou une possibilité de choisir des plats à la carte en portion réduite
- Des équipements et/ou des éléments ludiques sont disponibles pour les enfants (chaise haute, rehausseur, set de coloriage, jeux...)
- L'établissement et les sanitaires sont accessibles aux personnes à mobilité réduite

- L'établissement est labellisé marque Accueil Vélo

4. RETOURS - AVIS CLIENTS - SUIVI : « UN SUIVI DE LA SATISFACTION CLIENT... » (2 points)

- L'établissement est attentif aux avis des clients et prend en compte les remarques concernant les différentes prestations (en lien avec l'office de tourisme du territoire)
- L'établissement recueille l'avis de ses clients et engage des actions correctives (en lien avec l'office de tourisme du territoire)

5. AMÉNAGEMENT - CONFORT - DÉCORATION : « DES PRESTATIONS DE QUALITÉ DANS UN ENVIRONNEMENT CHALEUREUX ET CONFORTABLE... » (9 points)

- L'établissement dispose d'un éclairage adapté et agréable
- L'établissement ne souffre pas de nuisances sonores (bruits de cuisine, musique trop forte, bruits de circulation,...)
- L'établissement est aménagé de manière confortable pour les clients (température de la salle, confort des assises, intimité entre les tables...)
- La décoration des espaces est réalisée avec soin et crée une ambiance adaptée
- Les espaces et le matériel utilisés sont d'une propreté irréprochable, entretenus et ordonnés
- L'établissement dispose de sanitaires et d'un point d'eau ouverts au public, propres et parfaitement équipés
- L'établissement met gratuitement à disposition des clients une connexion Wifi

6. EXPÉRIENCE - PRESTATIONS OENOTOURISTIQUES - ANIMATIONS : « LES PETITS "PLUS" QUI FONT LA DIFFÉRENCE... » (13 points)

- L'établissement favorise les circuits-courts et travaille avec les producteurs et les vigneron locaux
- Le personnel de salle peut conseiller la clientèle sur les domaines ouverts et/ou sur les points de vente des vins de la région à la carte
- Les vins sont servis à bonne température et le service et les verres utilisés sont adaptés
- Au travers de sa décoration ou de son aménagement, l'établissement valorise l'univers de la vigne et du vin (terrasse avec vue sur les vignes, caves décoratives, bouteilles mises en avant, exposition temporaire sur le vin...)
- L'établissement propose des prestations permettant de découvrir les vins de la destination (soirée accords mets et vins, partenariat pour des animations avec des vigneron de la destination...)

7. PRÉSENCE NUMÉRIQUE - DOCUMENTATION - RÉFÉRENCIEMENT : « NE PAS OUBLIER DE COMMUNIQUER... » (8 points)

- Si l'établissement possède son propre site internet, les informations présentées sont régulièrement actualisées
- L'établissement est référencé sur le site de l'office de tourisme de son territoire

- L'établissement s'engage à communiquer et à relayer les informations de son établissement auprès des offices de tourisme
- L'établissement s'engage à ce que le logo V&D soit visible sur le site internet du site et devant son établissement (ou à l'intérieur)
- L'établissement s'engage à mettre à disposition de la documentation sur la Destination Sancerre Pouilly Giennois et ses vignobles/vins (disponible auprès des offices de tourisme)
- L'établissement dispose d'une page dédiée sur un réseau social (Facebook, Instagram, X, LinkedIn...)

LES ENGAGEMENTS DU SIGNATAIRE

Je soussigné(e) Mme, M. M. Dedard m'engage à :

Gestion de la destination Sancerre Pouilly Giennois et du label Vignobles & Découvertes

- respecter la charte d'engagement et les critères du référentiel du label Vignobles & Découvertes de la Destination Sancerre Pouilly Giennois correspondant à sa catégorie ;
- utiliser le label vignobles & Découvertes dans le respect des droits des tiers, de la législation en vigueur ainsi que de la charte graphique ;
- se tenir informé de l'évolution ou de la modification des référentiels du label Vignobles & Découvertes et s'y conformer ;
- s'investir dans les actions mises en place par le Comité de pilotage de la destination pour l'animation du réseau des labellisés de la destination ;
- respecter la réglementation relative à l'hygiène et à la sécurité applicable à son secteur d'activité ;
- autoriser le recensement des informations relatives à son établissement, dans le SIT régional de son référent qualité ainsi que leur publication en open data sur la plateforme DATAtourisme.

Promotion de la destination Sancerre Pouilly Giennois et du label Vignobles & Découvertes

- mettre en œuvre tous moyens permettant de promouvoir le label Vignobles & Découvertes et la destination Sancerre Pouilly Giennois auprès de ses clients et de ses prospects ;
- apposer le logo du label Vignobles & Découvertes, conformément à la charte graphique, sur tous les supports de communication relatifs à l'établissement ;
- apposer la plaque de signalétique du label Vignobles & Découvertes sur la façade ou à l'intérieur de l'espace d'accueil du public de l'établissement.

Information du Référent Qualité

- informer son Référent Qualité par courrier ou courriel :
 - en cas de changement de propriétaire ou gérant de l'établissement ;
 - en lui signalant tout acte de contrefaçon ou d'imitation et plus généralement toute atteinte au label Vignobles & Découvertes dont il pourrait avoir connaissance ;
- répondre à toute enquête menée par le référent qualité et/ou le référent tourisme de la destination et/ou le porteur de la destination, relative au label Vignobles & Découvertes et à la destination Sancerre Pouilly Giennois.

Suivi du label Vignobles & découvertes

- mettre en œuvre les actions correctives qui peuvent lui être demandées suite à une visite d'audit ;
- à cesser toute utilisation de ce label, s'il se voyait retirer l'autorisation d'utiliser celui-ci par son référent qualité en accord avec le porteur de la destination et/ou le référent tourisme de la destination;
- Dans le cas d'une non-reconduction ou d'une exclusion décidée, le signataire s'engage à retourner la plaque « Vignobles & Découvertes », qui lui a été remis lors de sa labellisation et de ne plus faire référence du label Vignobles & Découvertes dans tous ses documents promotionnels (papiers et/ou digitaux). Le référent qualité sera chargé de vérifier que ces dispositions sont réalisées.

Traitement des réclamations

- assurer un traitement des réclamations qui lui seraient adressées

L'Établissement Partenaire s'engage à ne pas :

- porter atteinte à l'image de la destination Sancerre Pouilly Giennois et du label Vignobles & Découvertes lui-même ;
- porter atteinte aux droits d'Atout France, du porteur de la destination et des partenaires engagés de la destination comme votre référent qualité ;
- utiliser le label Vignobles & Découvertes de manière trompeuse directement ou par le biais des Établissements Partenaires ou des référents qualité.

Le : 15/01/25

à : Boullay

Pour le compte de la Destination,
le référent tourisme,
représenté par Julien AUBRAT,
Directeur de Tourisme Loiret

Signature (et cachet de l'établissement)
avec la mention manuscrite "lu et approuvé"

lu et approuvé

TOURISME LOIRET
Hôtel du Département
15, rue Eugène Vignat - 45945 ORLEANS
Tél. 02 38 78 04 04

SAS JULIEN MÉDARD
PLACE DES TILLEULS
18240 BOULLAY
805 126 638 00016

lu et approuvé

