



Engagement de Qualité d'accueil Comité Champagne (CIVC)
Annuaire Œnotourisme www.champagne.com

1 – ACCUEIL ET ANIMATION

Toutes les personnes accueillies par les adhérents à cet engagement doivent garder le meilleur souvenir de leur visite en Champagne.

L'adhérent s'engage à :

- recevoir les visiteurs aux heures d'ouverture fixées par lui-même. On incitera le visiteur à prendre rendez-vous.
- S'efforcer à tenir, dans la mesure du possible, des permanences d'ouverture certains week-ends.

Tout doit être mis en œuvre pour rendre agréable la visite du touriste et pour satisfaire son besoin d'information en matière de Champagne.

Le discours à l'occasion de ces accueils se doit de respecter des principes que ce présent engagement vise à rendre communs à l'ensemble des professionnels.
 (Des supports de communication élaborés par le Comité Champagne sont disponibles en téléchargement - voir annexe).

Le personnel d'accueil doit être qualifié et formé à l'accueil (sourire, amabilité, écoute des attentes du client). Le personnel d'accueil pratique au moins une langue étrangère.

Le caveau doit informer sur les modalités d'accueil des groupes : sur rendez-vous, jours et horaires d'ouvertures, langues parlées, et conditions d'accueil et de dégustation.

En dehors des horaires d'ouverture, il est conseillé qu'un répondeur téléphonique en français et en anglais présente le nom du domaine, les horaires et, les jours d'ouverture.

Le sourire, la disponibilité, la volonté de séduire et la constance sont les facteurs de satisfaction et de fidélisation du client.

L'adhérent veillera à rendre disponible pour le visiteur des documents sur les grandes caractéristiques du vignoble et l'élaboration du Champagne ou sur les points d'attraction touristique de l'AOC.

L'adhérent doit pouvoir répondre à une demande de visite de cave et doit être en mesure d'expliquer tout le processus d'élaboration du vin de Champagne. (*voir annexe*).



2 – LE CADRE

Les locaux et leurs abords doivent être propres et agréables. Les installations présentées devront être bien entretenues et de bonne qualité.

L'enseigne de marque devra présenter un bon état d'entretien. L'entrée du Point Accueil devra être matérialisée.

3 – L'EQUIPEMENT

L'adhérent doit disposer d'un emplacement réservé à la réception et à la dégustation. Il s'agit d'un local spécifique distinct des lieux d'habitation et du bureau mais pouvant se trouver dans la maison d'habitation : par définition, il doit pouvoir servir à l'accueil à tout moment (en fonction des heures d'ouverture) sans déranger la vie de l'entreprise. Par extension, l'adhérent pourra recevoir son hôte dans un local technique à condition que celui-ci soit aménagé.

La capacité d'accueil sera communiquée.

La fourniture de sacs ou de cartons est proposée pour le transport des achats.

L'adhérent expose sa gamme de bouteilles.

L'équipement sanitaire doit correspondre à la capacité d'accueil.

La décoration et le fleurissement doivent faire l'objet d'un soin attentif de la part de l'adhérent.

L'adhérent devra respecter les règles de sécurité applicables aux établissements recevant du public.

(Arrêté Préfectoral portant réglementation des mesures de sécurité applicables aux circuits de visite des caves de Champagne - version numérique disponible sur demande)



4 – DEGUSTATION

L'adhérent s'engage à proposer aux visiteurs la dégustation d'au moins un Champagne de la gamme qu'il commercialise.

Proposer une dégustation pédagogique plus large de vins de Champagne est vivement recommandé.

Le Champagne dégusté, issu de bouteilles habillées, étiquetées, sera versé dans des verres adaptés à la dégustation du vin de Champagne.

Offrir la possibilité de déguster dans des verres en cristallin ou en cristal (*bannir le verre Blida mais proposer des verres en forme de tulipe*).

L'adhérent rappelle les règles de consommation responsable de boissons alcoolisées et invite à utiliser les crachoirs à disposition.

La fourniture d'éthylotest doit être proposée au client (gratuit ou payant).

Des boissons sans alcool peuvent être proposées aux enfants ainsi que des livrets et des jeux ludiques pour découvrir le monde champenois.

5 – RADIATIONS

Le Comité Champagne se réserve le droit de ne plus faire figurer sur le l'annuaire CEnotourisme de www.champagne.fr tout prestataire qui ne répondrait plus aux critères de sélection et notamment :

- en cas de non-respect des engagements
- en cas d'insatisfaction vérifiée de la part des visiteurs

L'exclusion ne pourra être prononcée qu'après un dialogue entre l'adhérent et le Comité Champagne.



6 – ENGAGEMENT

L'adhérent s'engage pour une durée de trois ans (du 1^{er} mai 2019 au 1^{er} mai 2022).

Le ou la soussigné(e) déclare avoir pris connaissance de l'engagement de qualité d'accueil Comité Champagne (CIVC) et en accepter librement les termes. Tout manquement à l'une des quelconques stipulations de cette déclaration peut entraîner le déréférencement du site.

Fait à ----- le -----

M. ou Mme -----

Pour le Champagne -----

Signature



ANNEXE

Liens Internet utiles

Le site officiel du Comité Champagne : www.champagne.com

Médiathèque : <http://www.champagne.fr/fr/presse/mediatheque>

- Brochure «De la cave à la table» (*en trois langues*) consultables en ligne et téléchargeables (pdf)
- Brochure «Champagne - du terroir au vin» (*en dix langues*) consultables en ligne et téléchargeables (pdf)
- Brochure «Les clés des vins de Champagne» consultables en ligne et téléchargeables (pdf)

Chaîne You Tube : <https://www.youtube.com/champagne>

Au fil des 10 épisodes de 13 minutes chacun, sont présentés tous les aspects du vin de Champagne, des origines du vin aux sites touristiques de la région, de la vendange au service de la bouteille, du rôle de l'interprofession à la part du Champagne dans le monde. Réalisé avec le partenariat de la chaîne troyenne Canal 32.

Episode 1 :	Histoire et appellation	http://ow.ly/JDEIb
Episode 2 :	Travail de la vigne	http://ow.ly/JDFP1
Episode 3 :	Vendange	http://ow.ly/JDFVN
Episode 4 :	Elaboration 1ère partie	http://ow.ly/JDFEZ
Episode 5 :	Elaboration 2ème partie	http://ow.ly/JDFJb
Episode 6 :	La bouteille	http://ow.ly/JDFxf
Episode 7 :	Champagne dans le monde	http://ow.ly/JDFi5
Episode 8 :	Gastronomie	http://ow.ly/JDFo5
Episode 9 :	Interprofession	http://ow.ly/JDFtA
Episode 10 :	Tourisme	http://ow.ly/JDEXo

E-learning : <http://www.champagnecampus.fr/>

Candidature Patrimoine Mondial UNESCO - Association Paysages du Champagne

Coteaux, Maisons et Caves de Champagne :

http://www.paysagesduchampagne.fr/accueil_unesco-1-ACCUEIL

Vin & Société : Vin & Société, au nom des 500 000 acteurs de la vigne et du vin, dialogue en permanence avec les pouvoirs publics et la société, en France et en Europe.

<http://www.vinetsociete.fr/mediatheque/publications>

<http://www.vinetsociete.fr/prevention>

<http://www.champagne.fr/fr/actus/actus-general/typologie-actus?typologie=12>