

Cahier des charges

Domaines, espaces de dégustation et caveaux

Janvier 2020

1. Horaires d'ouverture	2
2. Espace d'accueil	2
3. Connaissances de l'œnotourisme	2
4. Dégustation	2
5. Communication	3
6. Paiement	3
7. Obligations morales	3
8. Recommandations	4
9. Précisions	4

1. Horaires d'ouverture

- A. Les heures d'ouverture sont affichées à l'entrée de l'établissement (extérieur), en français, en allemand et en anglais, selon exemple fourni par la direction de *Vaud œnotourisme*.
- B. L'établissement doit disposer d'un répondeur qui est automatiquement branché en cas d'absence. Le message doit impérativement contenir les éléments suivants en français, allemand et anglais: la raison sociale, les heures et jours d'ouvertures.
- C. Les fermetures (vacances, fermeture exceptionnelle) sont indiquées en français, en allemand et en anglais sur le site internet propre de l'établissement, ceci au minimum 1 mois avant le début de la fermeture en question, selon exemple fourni par la direction de *Vaud œnotourisme*.


2. Espace d'accueil

- A. L'établissement met à disposition un espace spécifique pour la dégustation.
- B. L'établissement dispose de toilettes propres. Les toilettes sont nettoyées tous les jours d'ouverture et doit afficher un formulaire de nettoyage, selon exemple fourni par la direction de *Vaud œnotourisme*.

3. Connaissances de l'œnotourisme

- A. Un collaborateur de l'établissement doit être nommé répondant *Vaud œnotourisme*.
- B. Le répondant *Vaud œnotourisme* doit avoir suivi dans son intégralité la journée d'introduction.

4. Dégustation

- A. Pour les titulaires de la licence autorisant la vente de vins sur place, les conditions de dégustation (prix de la dégustation respectivement pas d'obligation d'achat) sont affichées à l'entrée en français ainsi qu'en allemand et en anglais, selon exemple fourni par la direction de *Vaud œnotourisme*.
 - B. L'établissement met à disposition un crachoir et propose un verre propre et non ébréché à chaque personne.
 - C. L'établissement propose au moins un produit accompagnant la dégustation provenant d'un producteur vaudois.
 - D. L'établissement met à disposition de l'eau du robinet ou de l'eau d'origine suisse, ainsi qu'un jus de fruits provenant de fruits de producteurs vaudois.
- 

- E. Tous les vins proposés à la dégustation disposent d'une description incluant le terroir, le cépage, l'exposition, l'élevage, ceci traduit en allemand et en anglais. Le millésime sera dans la mesure du possible mentionné dans la description écrite, mais n'est pas obligatoire.
 - F. L'établissement met à disposition de ses clients le « mémo des vins vaudois », réalisé par l'Office des Vins vaudois.
-

5. Communication

- A. La page d'accueil du site internet de l'établissement contient le logo « *Vaud œnotourisme* – établissement certifié », fourni par la direction de *Vaud œnotourisme*.
 - B. Le site internet de l'établissement contient un onglet dédié à l'œnotourisme, contenant, ses propres offres œnotouristiques et au minimum le texte fourni par la direction de *Vaud œnotourisme* ou doit rediriger vers le lien www.region-du-leman.ch/fr/Z7656/decouvrez-les-specialistes-de-l-oenotourisme-dans-le-canton-de-vaud.
 - C. L'établissement tient à jour ou contrôle la mise à jour des informations de son établissement sur les différents sites où il apparaît ainsi que sur son propre site, en permanence.
 - D. Des brochures fournies par l'office du tourisme local et/ou des collègues *Vaud œnotourisme* sont disponibles dans l'espace d'accueil.
-

6. Paiement

- A. L'établissement accepte le paiement par carte de débit ou de crédit.
-

7. Obligations morales

- A. L'établissement a le devoir de répondre aux sollicitations de la direction de *Vaud œnotourisme* selon le délai spécifié (demandes d'information, photos, statistiques, etc.).
- B. L'établissement a le devoir de respecter le présent cahier des charges en permanence.
- C. L'établissement a le devoir de maintenir « l'état d'esprit œnotouristique », c'est-à-dire chercher continuellement à optimiser son offre indépendamment des exigences du présent cahier des charges et de multiplier les partenariats avec collègues issus de la branche et des différents secteurs d'activité œnotouristiques.

- D. Si l'établissement n'obtient pas la certification ou se voit retirer celle-ci, celui-ci aura l'obligation de retirer toute trace relative à la communication de *Vaud œnotourisme* sur les différents supports de communication de l'établissement.

Des contrôles spontanés pourront également avoir lieu en dehors des contrôles officiels tous les trois ans.

8. Recommandations

- A. La direction de *Vaud œnotourisme* recommande vivement de traduire l'entier du site internet de l'établissement en allemand et en anglais.
- B. La direction de *Vaud œnotourisme* recommande vivement d'apposer le logo «*Vaud œnotourisme – établissement certifié*» sur les flyers, brochures et autres supports de communication de l'établissement.
- C. Les fermetures sont indiquées en français, en allemand et en anglais à l'entrée de l'établissement (extérieur).
- D. La direction de *Vaud œnotourisme* recommande la création de produits œnotouristiques ainsi que sa diffusion sur les différents canaux de distribution. Exemple: www.region-du-leman.ch/fr/Z9587/nos-offres-et-experiences-oenotouristiques-disponibles-de-suite.
- E. La direction de *Vaud œnotourisme* recommande vivement d'appliquer les normes fédérales, cantonales et communales en vigueur.

9. Précisions

- A. Les supports fournis par la direction de *Vaud œnotourisme* :
- représentent le minimum d'information requis à afficher / communiquer pour répondre à la certification *Vaud œnotourisme*.
 - peuvent être utilisés comme tels ou complètent les informations déjà existantes au sein de l'établissement.
- B. Les autres dispositions, compléments, particularités sont décrits dans le document «*règlement certification Vaud œnotourisme*». La dernière version est disponible sur le site www.vaud-œnotourisme.ch.