



## Engagement qualité d'accueil - Comité Champagne

### **1. Préambule**

Toutes les personnes accueillies par les adhérents à cette charte doivent garder un excellent souvenir de leur visite en Champagne. Tout doit être mis en œuvre pour rendre leur séjour agréable et pour satisfaire leur soif d'information en matière de Champagne.

### **2. Faciliter l'accès au site**

- Signalisation préalable du site (selon la réglementation en vigueur).
- Visibilité de l'enseigne et du point d'accueil.
- Locaux et abords propres et agréables.
- Parking à proximité.

### **3. Horaires**

- Indiquer les modalités de visite à l'entrée du lieu : horaires fixes et/ou sur rendez-vous.
- Tenir des permanences d'ouverture certains week-ends.

### **4. Lieu d'accueil**

- Locaux propres et entretenus : sécuriser et ranger les espaces accessibles au public.
- Disposer d'un emplacement réservé à la réception et à la dégustation : bar/comptoir, chaises, etc.
- Confier l'accueil des visiteurs à une personne formée, capable de répondre aux questions sur l'élaboration et sur la dégustation du Champagne, et parlant si possible une langue étrangère en plus du français.
- Disposer, si possible, d'un espace « enfants ».
- Avoir un équipement sanitaire adapté à la capacité d'accueil.

## **5. Visite de la cave et de l'exploitation**

- Proposer des visites comprenant au moins une dégustation commentée de vins de Champagne, gratuite ou payante.
- Les visites ne sont pas conditionnées à une obligation d'achat.

## **6. Engagement sur la dégustation**

- Proposer des dégustations commentées de la gamme de Champagne.
- Afficher clairement les modalités de dégustation : gratuite, payante (tarif).
- Servir les vins dans des conditions de dégustation optimales :
  - Servir dans des verres en forme de tulipe et éviter le blida.
  - Maîtriser les délais de conservation des bouteilles rebouchées.
  - Veiller à la bonne température de service des vins de Champagne (8-10°C).

Plus de renseignements ici :

<https://www.champagne.fr/fr/deguster-apprecier/art-du-service/choisir-ses-verres>



## **7. Consommation responsable**

La responsabilité de la personne qui sert de l'alcool est engagée en cas d'accident à la sortie de la visite. Il est nécessaire d'appliquer les obligations liées au service d'alcool et d'être attentif à la consommation de ses clients / visiteurs. Le service de boissons alcoolisées à une personne présentant des signes d'ivresse est répréhensible.

- Rappeler les règles et veiller à une consommation responsable.
- Mettre à disposition des crachoirs sur les tables et indiquer aux visiteurs qu'il est possible d'y vider son verre avant de déguster un autre vin de Champagne.
- Proposer gratuitement de l'eau pour permettre à chacun de s'hydrater.
- Utiliser des verres marqués pour servir la juste dose. (Généralement : 3 cl pour une dégustation, 10 cl pour les verres standards payants).

- Si possible, mettre des petites bouchées, du pain, etc. à disposition.
- Proposer des éthylotests.
- Informations utiles :
  - Le taux d'alcool limite autorisé par la loi au volant est de 0,5 g/l de sang pour les conducteurs confirmés, soit 0,25 g/l d'air expiré. Pour les permis probatoires, le taux d'alcool limite est de 0,2 g/l de sang. La réglementation s'applique à tout conducteur novice possédant un permis de conduire depuis moins de trois ans (deux ans si le permis a été obtenu dans le cadre de la conduite accompagnée).
- Dispositions envers les mineurs :
  - Il est interdit de recevoir des mineurs de moins de seize ans non accompagnés par toute personne de plus de 18 ans en ayant la charge ou la surveillance [L3342-3 CSP] (que ce soit une manifestation gratuite ou payante).
  - Il est interdit de vendre ou offrir des boissons alcooliques à des mineurs [L3342-1 CSP].

Pour plus de renseignements :

<https://www.vinetociete.fr/consommation-responsable>

## **8. Ventes**

- Disposer clairement les tarifs des vins proposés dans l'espace accueil.
- Exposer sa gamme de bouteilles.
- Accepter les modes de paiement courant (carte bleue, espèces, chèques, etc.).
- Proposer un service de transporteur vers la France et l'international.

## **9. Radiations**

Le Comité Champagne se réserve le droit de ne plus faire figurer dans l'annuaire Œnotourisme de [www.champagne.fr](http://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.

## **10. Engagement**

L'adhérent s'engage pour une durée de trois ans.

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 le :** ...../...../.....

**à :** .....

**M. ou Mme** .....

**Pour le Champagne** .....

**Signature**

**Ce formulaire est à retourner, dûment complété et signé à :**

antoINETTE.brigandat@civc.fr

## ANNEXE – Liens utiles

**Le site officiel du Champagne** - [www.champagne.fr](http://www.champagne.fr)

**Médiathèque, dans la rubrique « Mediaroom »** - <https://www.champagne.fr/fr/mediatheque>

- ✓ **Brochure DE LA CAVE A LA TABLE** - Disponible en allemand, anglais chinois, espagnol, français, italien, japonais et néerlandais, consultable en ligne et téléchargeable au format PDF.
- ✓ **Brochure CHAMPAGNE, DU TERROIR AU VIN** - Disponible en allemand, anglais chinois, espagnol, français, italien, japonais et néerlandais, consultable en ligne et téléchargeable au format PDF.
- ✓ **CARTE DES ARÔMES** - Disponible en allemand, anglais chinois, espagnol, français, italien, japonais et néerlandais, consultable en ligne et téléchargeable au format PDF.
- ✓ **FICHE DE DEGUSTATION** - Disponible en allemand, anglais chinois, espagnol, français, italien, japonais et néerlandais. A regarder en ligne et à partager.

**Formations au Champagne** - <https://www.champagne.education/fr>

Outil de référence en matière d'éducation au Champagne grâce à une approche innovante, ludique et interactive, vous pouvez également proposer à vos visiteurs de se former à travers les différents outils. Il est disponible en français, anglais, allemand, anglais, espagnol, italien et japonais.

**Clips pédagogiques du Comité Champagne** - Découvrez les huit clips pédagogiques, à regarder en ligne ou à télécharger :

- |                                         |                                                                                                    |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ✓ Vendange et pressurage en Champagne   | <a href="#">Français</a> <a href="#">Anglais</a> <a href="#">Allemand</a> <a href="#">Espagnol</a> |
| ✓ L'assemblage en Champagne             | <a href="#">Français</a> <a href="#">Anglais</a> <a href="#">Allemand</a> <a href="#">Espagnol</a> |
| ✓ La dégustation du vin de Champagne    | <a href="#">Français</a> <a href="#">Anglais</a> <a href="#">Allemand</a> <a href="#">Espagnol</a> |
| ✓ Le terroir de Champagne               | <a href="#">Français</a> <a href="#">Anglais</a> <a href="#">Allemand</a> <a href="#">Espagnol</a> |
| ✓ La taille de la vigne en Champagne    | <a href="#">Français</a> <a href="#">Anglais</a> <a href="#">Allemand</a> <a href="#">Espagnol</a> |
| ✓ Champagne : histoire et patrimoine    | <a href="#">Français</a> <a href="#">Anglais</a> <a href="#">Allemand</a> <a href="#">Espagnol</a> |
| ✓ Elaboration du vin de Champagne       | <a href="#">Français</a> <a href="#">Anglais</a> <a href="#">Allemand</a> <a href="#">Espagnol</a> |
| ✓ Le développement durable en Champagne | <a href="#">Français</a> <a href="#">Anglais</a> <a href="#">Allemand</a> <a href="#">Espagnol</a> |

**Coteaux, Maisons et Caves de Champagne – Patrimoine Mondial de l'UNESCO** – Inscrits sur la Liste du Patrimoine Mondial en 2015. <http://champagne-patrimoinemondial.org/>

**Vin & Société** – Au nom des 500 000 acteurs de la vigne et du vin, information dans les domaines de la consommation responsable, la Loi Evin, l'éducation et la transmission. <https://www.vinetsociete.fr/>