



## **RÈGLEMENTS GÉNÉRAUX ET NORMES DE QUALITÉ PERMETTANT DE PROFITER DES AVANTAGES LIÉS AU LABEL « CIRCUITS TOURISTIQUES GOURMANDS GOÛTEZ LANAUDIÈRE! »**

Les présents règlements et normes de qualité ont pour but de faciliter l'expérience des visiteurs et aussi de garantir un produit de qualité fidèle à la notoriété de l'offre agrotouristique et de tourisme gourmand de la région de Lanaudière. Ils sont un préalable pour toutes entreprises qui désirent être promues par Tourisme Lanaudière et le CDBL à l'intérieur des outils de promotion entourant les Circuits touristiques gourmands.

### **Rappel des objectifs visés conjointement par Tourisme Lanaudière et le CDBL :**

- Faire connaître aux touristes et excursionnistes les potentiels de l'offre agrotouristique et de tourisme gourmand de la campagne lanaudoise;
- Augmenter l'achalandage touristique lié à l'agrotourisme et au tourisme gourmand sur le territoire de Lanaudière;
- Contribuer au positionnement de Lanaudière en tant que destination de tourisme gourmand;
- Augmenter la qualité de l'accueil, les ventes et la durée de séjour des visiteurs.

### **Règlements généraux et normes de qualité**

- 1) Les Circuits touristiques gourmands Goûtez Lanaudière! doivent comprendre une majorité d'adhérents producteurs agricoles.
- 2) Seules les entreprises répondant aux règlements généraux et normes de qualité qui suivent peuvent profiter des avantages liés au label « Circuits touristiques gourmands Goûtez Lanaudière! ».
- 3) L'entreprise doit être située dans un environnement campagnard<sup>1</sup> ou, dans le cas contraire, elle doit constituer un attrait incontournable pour la promotion de l'agrotourisme et du tourisme gourmand.

---

<sup>1</sup> Espace rural caractérisé par un paysage à couverture végétale prépondérante (champ, prairie, forêt, autres espaces naturels ou agricoles)

4) En plus de répondre aux normes de qualité qui suivent, toute entreprise doit être membre du CDBL et de Tourisme Lanaudière pour être mentionnée sur la carte nommée « Circuits touristiques gourmands Goûtez Lanaudière! ».

5) Les entreprises répondant aux normes de qualité et étant membres du CDBL et de Tourisme Lanaudière pourront profiter de différents avantages réservés :

- a. Positionnement avantageux sur le site [www.lanaudiere.ca](http://www.lanaudiere.ca) dans la section des Circuits touristiques gourmands;
- b. Label « Goûtez Lanaudière! » associé à leur fiche membre sur le site [www.lanaudiere.ca](http://www.lanaudiere.ca);
- c. Accès à différentes offres promotionnelles permettant de bonifier leur présence promotionnelle auprès des clientèles cibles (clientèle touristique via Tourisme Lanaudière, clientèle de proximité (locale et régionale) via le CDBL);
- d. Présence sur la carte des Circuits touristiques gourmands Goûtez Lanaudière distribuée de façon ciblée;
- e. Fiches Web des entreprises en agrotourisme et tourisme gourmand membres ayant droit au label « Goûtez Lanaudière! » sur le site [www.goutezlanauudiere.ca](http://www.goutezlanauudiere.ca).

6) Types d'entreprises :

- a. L'entreprise agricole exploite une entreprise agricole ou forestière et offre un des services touristiques mentionnés plus bas.
- b. Les transformateurs offrent des produits transformés sur place dont les éléments de base inclus dans la fabrication des produits sont issus à 66 % de la région de Lanaudière. L'entreprise doit aussi offrir un des services touristiques mentionnés plus bas. De plus, ils devront collaborer aux mesures de contrôle des ingrédients et de factures à l'établissement même ou chez le producteur. Cependant, le CDBL et Tourisme Lanaudière se réservent le droit de recommander l'acceptation d'une entreprise qui ne peut répondre à tous ces critères, mais qui fait les efforts nécessaires en ce sens. Il est aussi possible d'exiger un délai pour l'atteinte de ces objectifs, si applicable.

**Types de services que doivent offrir les entreprises agricoles et les transformateurs :**

- a. Vente à la ferme/entreprise : L'entreprise a une boutique ou un kiosque de vente à la ferme/entreprise. On y retrouve en majeure partie des produits bioalimentaires fabriqués sur place.
- b. Autocueillette : L'entreprise offre des sites où les touristes ou les excursionnistes peuvent récolter eux-mêmes la production de l'entreprise.
- c. Centre d'interprétation : L'entreprise offre une visite libre de son entreprise ou d'une partie de son entreprise soutenue par du matériel d'interprétation qui explique

l'historique de la ferme/entreprise, le cycle annuel de production et/ou les procédés de transformation ainsi que la mise en marché des produits.

- d. Visite guidée : L'entreprise offre une visite animée par le/la propriétaire ou par un(e) employé(e) qualifié(e) d'une durée minimale d'une heure (à moins de demande spéciale du consommateur). Cette visite explique l'historique de la ferme/entreprise, le cycle annuel de production et/ou les procédés de transformation ainsi que la mise en marché des produits.
  - e. Repas à la ferme : L'entreprise offre un repas mettant en valeur la production de la ferme, complété au besoin par des produits régionaux et nationaux. L'hôte doit présenter, de façon orale ou écrite, les produits de la ferme et régionaux utilisés (identifier le nom des entreprises d'où proviennent les produits régionaux).
  - f. Gîte à la ferme : L'entreprise offre le gîte à la ferme avec petit déjeuner mettant en valeur les produits de la ferme et/ou des produits régionaux. L'hôte doit présenter, de façon orale ou écrite, les produits de la ferme et régionaux utilisés (identifier le nom des entreprises d'où proviennent les produits régionaux). Il doit être possible pour les visiteurs d'observer ou de participer aux travaux de la ferme.
- 7) L'entreprise doit respecter les lois et les règlements municipaux, provinciaux et fédéraux qui s'appliquent à son entreprise.
  - 8) L'entreprise doit posséder les permis municipaux, provinciaux et fédéraux nécessaires aux activités pratiquées sur l'entreprise.
  - 9) L'entreprise doit détenir une assurance responsabilité qui couvre les activités offertes aux touristes ou excursionnistes (minimum de 2 000 000 \$).
  - 10) L'entreprise doit participer au sondage annuel que lui enverront le CDBL et Tourisme Lanaudière sur ses retombées et sa satisfaction.
  - 11) Les produits vendus par l'exploitant proviennent de façon principale de son exploitation, puis des autres exploitations régionales, si l'exploitant souhaite compléter sa gamme.

## **La sécurité**

- 12) Au moins un employé doit avoir suivi le cours de secourisme en milieu de travail (durée de 16 heures) afin de respecter les normes de la CNESST (détention d'un certificat de cours de secourisme en milieu de travail en vigueur, le certificat est valide 3 ans).  
[http://www.csst.qc.ca/prevention/secourisme/Pages/secourisme\\_milieu\\_travail.aspx](http://www.csst.qc.ca/prevention/secourisme/Pages/secourisme_milieu_travail.aspx)
- 13) Toutes les entreprises possédant des animaux doivent être bien encadrées lorsqu'il y a un contact entre les visiteurs et les animaux. Le bon jugement du producteur ou de l'exploitant est recommandé dans chaque cas, particulièrement en ce qui concerne les animaux.

- 14) Le site doit être sécuritaire et muni d'avertisseurs de fumée, d'extincteurs portatifs, d'une trousse de premiers soins. Les produits et équipements dangereux doivent être rangés hors de la portée des visiteurs.
- 15) L'accès aux zones les plus dangereuses de l'entreprise ne doit, en aucun temps, être accessible aux visiteurs.

### **Affichage et signalisation**

- 16) L'entreprise est identifiée par une enseigne de bon goût, facilement visible et lisible de la route.
- 17) Les tarifs et l'horaire inscrits sur le matériel promotionnel doivent être respectés.
- 18) Les prix des produits et services offerts sont affichés clairement.
- 19) L'entreprise doit afficher le panneau d'affichage extérieur et l'affichette d'identification représentant les Circuits touristiques gourmands Goûtez Lanaudière! qui lui seront remis. Ces outils demeurent la propriété du CDBL qui s'occupera de leur installation.
- 20) La signalisation intramurale doit faciliter l'accueil de visiteurs. L'entreprise doit signaler au minimum l'aire d'accueil et, au besoin, l'aire de stationnement et les toilettes.

### **L'accueil**

- 21) L'entreprise doit avoir un lieu spécifique pour l'accueil des visiteurs. Les lieux d'accueil et d'accès de la clientèle sont aménagés avec goût, imprégnés d'une couleur locale qui s'harmonise avec les produits et services offerts, formant ainsi une offre intégrée.
- 22) Un espace à l'abri des intempéries doit être disponible pour accueillir les visiteurs en cas de mauvais temps.
- 23) Le nombre de personnes admises doit respecter les infrastructures d'accueil.
- 24) Le site doit être propre et accueillant.
- 25) Un stationnement sécuritaire pour les visiteurs doit être aménagé à proximité (minimum cinq voitures).
- 26) L'entreprise doit offrir un service sanitaire.
- 27) L'accueil, la visite et la vente sont assurés par l'exploitant, par les membres de sa famille ou du personnel salarié qui relèvent directement de l'exploitant. Les fonctions d'accueil et de vente doivent être supervisées par l'exploitant et non déléguées totalement au personnel salarié.
- 28) L'exploitant(e) a le souci de satisfaire la curiosité de sa clientèle en matière de renseignements touristiques et agrotouristiques par le dialogue et la mise à la disposition de documents. Un minimum d'interprétation sur l'entreprise est à la disposition des visiteurs en tout temps.

- 29) Les personnes responsables de l'accueil, de l'animation et de l'interprétation doivent être aptes à transmettre les connaissances sur l'entreprise, le milieu rural/agricole et les particularités de Lanaudière et doivent posséder les qualités de base en accueil, en animation et en service à la clientèle.
- 30) L'entreprise doit avoir un présentoir et y disposer des cartes des Circuits touristiques gourmands Goûtez Lanaudière! et le Guide touristique officiel de Lanaudière en vigueur.
- 31) L'entreprise doit posséder une connaissance des autres annonceurs des circuits touristiques gourmands et s'engage à les promouvoir de façon réciproque.
- 32) Le personnel à l'accueil doit posséder un minimum de connaissances en anglais.
- 33) L'entreprise doit mettre à la disposition des visiteurs un moyen d'exprimer ses commentaires.

### **Heures d'ouverture**

- 34) Les entreprises doivent être minimalement ouvertes du vendredi au dimanche, pour un total minimum de 21 h sur ces trois jours, du 23 juin jusqu'à la fête du Travail, sauf pour les productions saisonnières qui n'offrent pas de vente sur place à l'année. Celles-ci doivent respecter les heures et jours d'ouverture des Circuits touristiques gourmands Goûtez Lanaudière! (soit minimalement du vendredi au dimanche pour un total minimum de 21 h sur ces trois jours) pendant leur période d'ouverture.

Il s'agit d'un minimum d'heures et de jours d'ouverture obligatoire. Nous recommandons cependant d'avoir un horaire plus large, notamment pendant la haute saison (juillet et août).

- 35) Les entreprises s'engagent à communiquer et à respecter leurs horaires d'ouverture sur la carte et leur fiche d'entreprise du site Web des Circuits touristiques gourmands Goûtez Lanaudière!.
- 36) L'horaire de l'entreprise doit être affiché à la vue des visiteurs. Celui-ci doit être visible lorsque l'entreprise est fermée.

### **Les visites guidées, s'il y a lieu**

- 37) L'animation est structurée, vulgarisée et adaptée pour chaque clientèle (scolaire, familiale, spécialisée, etc.).
- 38) Dans le cas de visites scolaires : l'exploitant(e) doit participer à l'animation de la visite, et non uniquement le professeur. Une entente entre l'enseignant et l'exploitant afin de planifier l'animation de la visite doit donc être prise au préalable. L'exploitant(e) doit se charger de la partie couvrant la description de l'entreprise.
- 39) Dans le cas de visites scolaires : l'exploitant(e) doit avoir préparé le déroulement de la visite avec l'enseignant concerné. L'exploitant(e) doit aussi avoir certains éléments pédagogiques de soutien à présenter aux élèves afin de rendre la visite la plus enrichissante possible pour les enfants.

40) Dans le cas de visites scolaires : un ratio d'un adulte pour 15 enfants doit constamment être respecté au cours de la visite. Il incombe au professeur de fournir les adultes nécessaires pour la visite. En aucun temps, des enfants ne doivent être laissés sans surveillance sur l'exploitation agricole.

## Les recommandations

- 1) Il est fortement recommandé d'utiliser le logo de *Goûtez Lanaudière! – Circuits touristiques gourmands* sur votre matériel promotionnel, dépliant et site Web. Il est aussi recommandé de mettre un hyperlien sur votre site Web du site Web de *Goûtez Lanaudière!*. (Pour obtenir le matériel nécessaire pour réaliser cette initiative, vous n'avez qu'à communiquer avec le CDBL)
- 2) L'entreprise compile la provenance du visiteur ou du groupe et la source d'information (comment il a entendu parler de l'entreprise). Le but est de mieux cibler la promotion et de mesurer les retombées. (Des modèles de grille de compilation peuvent vous être fournis par le CDBL)
- 3) Les personnes qui assurent l'accueil sont identifiées.
- 4) Les dépliants, le site Web et les outils d'interprétation contiennent de l'information en anglais.
- 5) Les produits sont exposés dans des conditions qui respectent une qualité de présentation (rangement, propreté, esthétique, qualité de l'étiquetage) et qui préservent leur aspect (prise en compte de l'aspect visuel du produit).
- 6) L'entreprise dispose d'une toilette adaptée pour les personnes à capacité physique restreinte. Pour de l'information à ce sujet : <https://www.keroul.qc.ca/services-aux-entreprises.html>.
- 7) L'entreprise distribue la carte des Circuits touristiques gourmands *Goûtez Lanaudière!* dans les événements, marchés et festivals auxquels elle participe.
- 8) Effectuer des actions de réseautage ou partenariats avec les autres entreprises des circuits afin de vous référer les uns et les autres et optimiser les retombées de votre participation aux Circuits touristiques gourmands *Goûtez Lanaudière!*.
- 9) Les entreprises qui reçoivent des groupes sous réservation ont des politiques définies quant aux politiques de réservation, d'annulation et de remboursement. Celles-ci sont communiquées aux clients lors de la réservation.