



RÈGLES GÉNÉRALES ET NORMES DE QUALITÉ PERMETTANT D'ADHÉRER AUX « CIRCUITS TOURISTIQUES GOURMANDS GOÛTEZ LANAUDIÈRE! »

Les présentes règles et normes de qualité ont pour but d'améliorer 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 désirant 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 dans la région 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.

Une campagne promotionnelle avantageuse

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! » et profiter de différents avantages réservés :

- a. Positionnement avantageux sur le site www.lanaudiere.ca dans la section des Circuits touristiques gourmands;

- b. Fiche d'entreprise dans la catégorie de produits appropriée du site Web www.goutezlanaudiere.ca;
- c. Utilisation de la marque « Goûtez Lanaudière! » associée à leur fiche membre sur le site www.lanaudiere.ca;
- d. Visibilité gratuite provenant des différentes initiatives promotionnelles des porteurs pour promouvoir la carte (réseaux sociaux, visites d'influenceurs, mentions dans les médias...);
- e. 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;
- f. Présence sur la carte des Circuits touristiques gourmands Goûtez Lanaudière! imprimée, distribuée de façon ciblée, et en format numérique.

Types d'entreprises pouvant intégrer les Circuits touristiques gourmands Goûtez Lanaudière! :

- a. **Les entreprises agricoles.** Elles exploitent une entreprise agricole ou forestière. *(voir les conditions d'admissibilité à la page 5).*
- b. **Les transformateurs.** Ils 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, exception pour les entreprises dont la matière première n'est pas disponible dans la région (*exemple : microbrasserie, brûlerie, chocolaterie*). *(voir les conditions d'admissibilité à la page 5).*

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.

- c. **Les restaurateurs.** Les établissements admissibles offrent majoritairement des plats préparés à partir de produits agroalimentaires locaux, régionaux et du Québec. Ils mettent en valeur la provenance des produits au menu (nom du producteur ou artisan, provenance...) et le personnel est en mesure de bien en informer la clientèle *(voir les conditions d'admissibilité à la page 7).*

Règlements généraux

- Les Circuits touristiques gourmands, Goûtez Lanaudière! doivent comprendre une majorité d'adhérents producteurs agricoles.
- L'entreprise doit être située dans un environnement campagnard¹ ou, dans le cas contraire, elle doit se qualifier comme entreprise en tourisme gourmand proposant plusieurs services mentionnés dans la section « VISIBILITÉ ».
- L'entreprise doit respecter les lois et les règlements municipaux, provinciaux et fédéraux qui s'appliquent à son entreprise.
- L'entreprise doit posséder les permis municipaux, provinciaux et fédéraux nécessaires aux activités pratiquées sur l'entreprise.
- L'entreprise doit détenir une assurance responsabilité qui couvre les activités offertes aux touristes ou excursionnistes (minimum de 2 000 000 \$).

Normes de qualité générales exigées

La sécurité

- 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.
- 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.
- L'accès aux zones les plus dangereuses de l'entreprise ne doit, en aucun temps, être accessible aux visiteurs.
- Un stationnement sécuritaire pour les visiteurs doit être aménagé à proximité.

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

Heures d'ouverture

- Les entreprises sont ouvertes au minimum 4 jours par semaine, incluant **au moins une journée de fin de semaine du 24 juin à la fête du Travail**.² Il est toutefois conseillé, en haute saison, d'opérer les samedis et dimanches. Tout changement à l'horaire habituel pour une courte ou longue période doit être communiqué sur les réseaux sociaux et site Web de l'entreprise.
- L'horaire de l'entreprise doit être affiché à la vue des visiteurs. Celui-ci doit être visible lorsque l'entreprise est fermée.

Affichage et accueil

- L'entreprise doit afficher le panneau extérieur et l'affichette d'identification représentant les Circuits touristiques gourmands Goûtez Lanaudière! qui lui seront remis. Ces outils demeurent la propriété du CDBL.
- L'entreprise est identifiée par une enseigne en bon état, facilement visible et lisible de la route.
- Les tarifs et l'horaire inscrits sur le matériel promotionnel de l'entreprise doivent être respectés.
- Les prix des produits et services offerts sont affichés clairement.
- 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.
- Le site doit être propre et accueillant.
- L'entreprise doit rendre disponibles pour les visiteurs des cartes des Circuits touristiques gourmands Goûtez Lanaudière! et le Guide touristique officiel de Lanaudière en vigueur. Si les quantités s'épuisent, l'entreprise doit en faire la demande pour en recevoir d'autres.
- L'entreprise doit offrir un service sanitaire.

² Sauf pour les productions saisonnières qui n'offrent pas de vente sur place à l'année. Celles-ci doivent respecter les jours d'ouverture des Circuits touristiques gourmands Goûtez Lanaudière! pendant leur période d'ouverture.

- Les produits vendus par l'exploitant proviennent de façon principale de son exploitation, puis des autres exploitations régionales en priorité si l'exploitant souhaite compléter sa gamme.

Conditions d'admissibilité pour les producteurs et transformateurs :

- L'entreprise doit respecter les normes de qualité exigées, ci-haut décrites;
- Elle doit être membre du CDBL et de Tourisme Lanaudière;
- Elle doit offrir des services en tourisme gourmand tels que demandés dans l'un des deux types de visibilité ci-bas.

2 types de visibilité :

1-Visibilité EXPÉRIENCE : L'entreprise sera située sur un circuit touristique gourmand sur la carte, et sera représentée par un **point, son nom complet et un pictogramme**. Elle aura une vignette d'entreprise au verso, comprenant une description et photo, classée par type d'expérience.

Pour être admissible : En plus d'offrir de la vente de produits à la ferme/entreprise sans rendez-vous et un minimum d'interprétation en tout temps, les producteurs et transformateurs doivent offrir au moins deux des services parmi les suivants :

- a. **Autocueillette** : L'entreprise offre des sites où les touristes ou les excursionnistes peuvent récolter eux-mêmes la production de l'entreprise.
- b. **Interprétation** (chaque point est considéré individuellement) – *Le CDBL peut vous offrir un accompagnement dans la création de supports visuels.*
 - **Visite libre documentée et signalisée** qui explique dans un parcours 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 à l'aide de supports visuels ou sonores.
 - **Visite guidée** qui raconte 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 (en compagnie d'un guide). Peut être sur rendez-vous ou non mais accessible pendant la saison estivale.

- **Centre d'interprétation/Musée/Exposition:** L'entreprise propose du visuel et/ou multimédia dans un cadre muséal pour raconter l'histoire de l'entreprise, des productions, des propriétaires et/ou des façons de consommer ses produits.

c. **Dégustations commentées :** L'entreprise offre la possibilité aux visiteurs la dégustation de ses produits moyennant des frais ou non. Les dégustations doivent venir avec des explications sur le produit et ses particularités selon une formule déterminée, annoncée sur place.

d. **Activités éducatives/Ateliers thématiques :** L'entreprise met à l'horaire chaque semaine de l'été des activités ou ateliers pour les visiteurs en lien avec ses activités de production ou de transformation.

e. **Offre alimentaire à la ferme :** L'entreprise offre un repas complet ou une formule repas léger (assiette, plateau) 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 (identification de la provenance).

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 (identification de la provenance). Il doit être possible pour les visiteurs d'observer ou de participer aux travaux de la ferme.

.....

2-Visibilité DÉCOUVERTE : L'entreprise sera représentée par un point et un pictogramme sur la carte. Elle aura une vignette d'entreprise au verso, comprenant une description et photo, classée par type d'expérience.

Pour être admissible, l'entreprise doit offrir les deux services suivants :

- Vente de produits à la ferme/entreprise sans rendez-vous;
- Un minimum d'interprétation en tout temps sous la forme de visuels ou outils bien visibles racontant l'historique de la ferme/entreprise, le cycle annuel de production et/ou les procédés de transformation et mise en marché des produits.

Conditions d'admissibilité pour les restaurateurs :

- L'entreprise doit respecter les normes de qualité générales exigées, ci-haut décrites;
- Elle doit être membre du CDBL et de Tourisme Lanaudière;
- Être un restaurant Goûtez Lanaudière!;
- Encourager l'utilisation de produits provenant des autres entreprises des Circuits touristiques gourmands;
- Utiliser majoritairement les produits agroalimentaires locaux, régionaux et du Québec dans la composition de l'ensemble des menus et les mettre en valeur;
- **Préciser au menu** dans la dénomination des mets et/ou par une mention appropriée, la provenance géographique des produits, les fournisseurs, les producteurs et/ou les artisans (transformateurs) de ceux-ci;

Engagement de l'entreprise

- L'entreprise doit participer au sondage annuel que lui enverront le CDBL et Tourisme Lanaudière sur ses retombées et sa satisfaction.
- L'entreprise doit participer aux rencontres annuelles (2 rencontres annuelles).
- Les entreprises s'engagent à communiquer et à respecter leur horaire d'ouverture sur leur fiche d'entreprise du site Web des Circuits touristiques gourmands Goûtez Lanaudière! et sur leur compte Google.

**Je souhaite adhérer à la carte
des Circuits touristiques
gourmands Goûtez Lanaudière!**

ANNEXE

Les recommandations – Bonnes pratiques

- 1) 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
- 2) Le personnel à l'accueil (au minimum 1 personne) a suivi la formation virtuelle Expert Lanaudière au coût de 40 \$: <https://lanaudiere.ca/fr/zone-entreprises/zone-entreprises-services/formations-ateliers/expert-lanaudiere/>.
- 3) L'entreprise possède un lieu spécifique pour l'accueil des visiteurs lorsque possible. 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.
- 4) Lorsque l'aménagement des lieux le demande, la signalisation intra murale doit faciliter l'accueil de visiteurs. L'entreprise signale l'aire d'accueil et, au besoin, l'aire de stationnement et les toilettes.
- 5) Le nombre de personnes admises respecte les infrastructures d'accueil.
- 6) Il est fortement encouragé d'utiliser le logo de **Goûtez Lanaudière! – Circuits touristiques gourmands** sur le matériel promotionnel, dépliant et site Web. Il est aussi recommandé de mettre un hyperlien sur votre site Web du site Goûtez Lanaudière!. *(Pour obtenir le matériel nécessaire pour réaliser cette initiative, vous n'avez qu'à communiquer avec le CDBL).*
- 7) 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.
- 8) Les personnes qui assurent l'accueil sont identifiées.
- 9) Le personnel à l'accueil possède un minimum de connaissances en anglais.
- 10) Les dépliants, le site Web et les outils d'interprétation contiennent de l'information en anglais.

- 11) 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).
- 12) L'entreprise dispose d'infrastructures pour accueillir les personnes à capacité physique restreinte. Pour de l'information à ce sujet : <https://www.keroul.qc.ca/services-aux-entreprises.html>.
- 13) L'entreprise distribue la carte des Circuits touristiques gourmands Goûtez Lanaudière! dans les événements, marchés et festivals auxquels elle participe.
- 14) L'entreprise effectue des actions de réseautage ou partenariats avec les autres entreprises des circuits afin de se référer les uns et les autres et optimiser les retombées de leur participation aux circuits touristiques gourmands Goûtez Lanaudière!.
- 15) 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.
- 16) Un espace à l'abri des intempéries est disponible pour accueillir les visiteurs en cas de mauvais temps.
- 17) L'animation des visites guidées est structurée, vulgarisée et adaptée pour chaque clientèle (scolaire, familiale, spécialisée, etc.).
- 18) L'entreprise met à la disposition des visiteurs un moyen d'exprimer ses commentaires.
- 19) L'entreprise possède une connaissance des autres membres des circuits touristiques gourmands et s'engage à les promouvoir de façon réciproque.
- 20) L'entreprise possède un plan de gestion des matières résiduelles– Outil d'accompagnement de Recyc-Québec disponible. : <https://www.recyc-quebec.gouv.qc.ca/sites/default/files/documents/guide-implantation-mo-ici.pdf>
- 21) L'utilisation de matériel écologique doit être priorisée pour les dégustations.
- 22) Aucun emballage à usage unique ne doit être utilisé (Après écoulement des stocks existants.)
- 23) Mettre à la disposition des employés saisonniers le cahier de formation d'Expert Lanaudière et des recommandations vers d'autres entreprises à proximité.

Plus d'informations sur le développement durable :

<https://icirecup.com/ecoresponsabilite-restauration/>

<https://www.recyc-quebec.gouv.qc.ca/entreprises-organismes/matieres-organiques/exemples-gestion-entreprise/>

Télécharger les 7 fiches du Pense-bête de l'agrotourisme du MAPAQ :

https://www.mapaq.gouv.qc.ca/fr/Productions/agrotourisme/misemarche/Pages/pense_bete.aspx