

Cahiers des Charges - Circuits et Opérateurs touristiques -

Préambule :

Le cahier des charges ci-dessous est progressif, c'est-à-dire que les critères sont organisés en trois groupes, qui correspondent à des niveaux de certification. Les professionnels peuvent donc choisir à quel niveau ils souhaitent être certifié, tant la première année que lors des contrôles annuels. Un signe distinctif leur sera attribué afin que les consommateurs identifient à quel niveau les professionnels sont certifiés.

A. OPERATEURS TOURISTIQUES

NIVEAU N°1 DE CERTIFICATION :

Les critères suivants sont les critères minimaux de qualité à respecter pour obtenir la certification de niveau 1.

1) Critère n°1 : Qui est considéré comme opérateur touristique ?

Les opérateurs touristiques qui peuvent être certifiés par la Marque ne peuvent pas être une personne physique, mais uniquement une structure organisée telle que :

- Agence de voyage
- Tour opérateur
- Association de guides, de gîtes, de développement du tourisme durable, uniquement pour ses adhérents

Ce sont les produits touristiques qui respectent les critères suivants qui sont certifiés.

2) Critère n°2 : Synergies entre secteurs du tourisme, de l'artisanat et de l'agroalimentaire

Les opérateurs touristiques qui sont certifiés par la Marque doivent obligatoirement intégrer à leurs activités la visite des gîtes, restaurants, hôtels, artisans, coopératives de produits de terroir et producteurs qui sont certifiés par la marque.

Ils doivent pouvoir donner l'information de tous ceux qui sont certifiés et faciliter la mise en contact.

3) Critère n°3 : Circuits touristiques

Les opérateurs touristiques qui sont certifiés doivent proposer minimum 2 circuits touristiques de minimum 1 journée qui respectent les critères suivants :

- Intégrer la visite d'au moins **deux services certifiés** par la marque : gîte, restaurant, hôtel, coopérative de produit de terroir certifié, artisans de produits artisanaux certifiés.
- Proposer la **dégustation d'un repas** (du matin, midi ou soir) **de la gastronomie typique du territoire et de la Diète méditerranéenne** ou la dégustation d'au moins 4 produits de terroir de coopératives du territoire.
- Proposer la découverte **d'au moins deux éléments patrimoniaux** liés à l'activité agricole traditionnelle : moulin et presse à huile, moulin à grain, següia, etc.
- Proposer la découverte de **paysages agricoles typiques de la région**, avec des arbres fruitiers, des céréales, de l'élevage, des forêts et des espaces de biodiversité, etc.

Cas spécifique : Circuit touristique spirituel

La région de Chefchaouen est reconnue pour certains saints, zaouïas et moussems, qui attirent une catégorie de visiteurs particuliers.

Les visites liées à la spiritualité ont un lien très fort avec le territoire, sa biodiversité et sa gastronomie. En effet, les zaouïa sont les lieux qui concentrent une forte biodiversité, qui est protégée. Les moussems et certains jours de fêtes religieuses sont généralement associés à des plats traditionnels particuliers.

Les circuits touristiques spirituels peuvent être certifiés par la Marque à conditions de respecter les critères suivants :

- Explication détaillée du lien entre la zaouïa et la biodiversité présente et protégée dans ce lieu
- Découverte de paysages agricoles et sauvages de Chefchaouen
- Dégustation d'un repas **de la gastronomie typique du territoire et de la Diète méditerranéenne**

4) Critère n°4 : Attention au client

L'opérateur touristique doit faire preuve de professionnalisme, de respect des horaires, d'assurer une organisation fiable de ses prestations de services, et s'assurer du confort exemplaire du client.

5) Critère n°5 : Communication

L'opérateur touristique certifié s'engage à promouvoir la Marque et les produits et services certifiés dans son local et lors des événements auxquels il peut participer (au moyen des affiches de la marque, brochures et flyers).

NIVEAU N°2 DE CERTIFICATION :

Pour obtenir la certification de niveau 2, il faut respecter en plus les critères suivants.

6) Critère n°6 : Circuits touristiques

Les opérateurs touristiques de niveau 2 doivent proposer en plus des circuits de niveau 1, au minimum 1 séjour touristique d'un weekend.

Les séjours touristiques d'un weekend doivent respecter les critères suivants :

- Intégrer la visite d'au moins **quatre services certifiés** par la marque : gîte, restaurant, hôtel, coopérative de produit de terroir certifié, artisans de produits artisanaux certifiés.
- Proposer la **dégustation d'un repas** (du matin, midi ou soir) **de la gastronomie typique du territoire et de la Diète méditerranéenne** ou la dégustation d'au moins 4 produits de terroir de coopératives du territoire.
- Proposer la découverte **d'au moins deux éléments patrimoniaux** liés à l'activité agricole traditionnelle : moulin et presse à huile, moulin à grain, seguia, etc.
- Proposer la découverte de **paysages agricoles typiques de la région**, avec des arbres fruitiers, des céréales, de l'élevage, des forêts et des espaces de biodiversité, etc.
- Proposer une **activité créative** qui valorise les patrimoines de la Diète Méditerranéenne : cours de cuisine, poterie, pain, etc.
- Proposer la visite du Musée de la Diète Méditerranéenne et/ou du Musée de Sidi Abdel Hamid et/ou de la Kasbah, si le circuit démarre ou se termine à Chefchaouen (les circuits qui sont

uniquement en zone rurale et ne passent pas par Chefchaouen, ne peuvent pas intégrer ce critère).

7) Critère n°7 : Communication

Les opérateurs touristiques de niveau 2 doivent avoir une communication de promotion de la Marque et des produits et services certifiés sur leur page internet et réseaux sociaux.

Ils doivent disposer de tous les éléments de communication produits par la marque.

PHASE N°3 DE CERTIFICATION :

Pour obtenir la certification de niveau 3, il faut respecter en plus les critères suivants :

8) Critère n°8 : Valorisation des produits et services certifiés

Les opérateurs touristiques de niveau 3 doivent avoir une vitrine des produits de terroir et artisanat certifiés par la Marque, ainsi que les cartes de visites et affiches de tous les services certifiés. Ils peuvent vendre les produits si l'opérateur a la capacité d'acheter du stock. La vente n'est pas obligatoire. S'il n'a pas la capacité, il doit alors donner l'information au client des lieux où il peut acheter les produits exposés.

9) Critère n°9 : Séjour touristique

Les opérateurs touristiques doivent proposer en plus des circuits et séjours de niveau 1 et 2, un séjour touristique de minimum 4 jours, qui respecte les critères suivants :

- Intégrer la visite d'au moins **quatre services certifiés** par la marque : gîte, restaurant, hôtel, coopérative de produit de terroir certifié, artisans de produits artisanaux certifiés.
- Proposer la **dégustation d'un repas** (du matin, midi ou soir) **de la gastronomie typique du territoire et de la Diète méditerranéenne** ou la dégustation d'au moins 4 produits de terroir de coopératives du territoire.
- Proposer la découverte **d'au moins deux éléments patrimoniaux** liés à l'activité agricole traditionnelle : moulin et presse à huile, moulin à grain, seguia, etc.
- Proposer la découverte de **paysages agricoles typiques de la région**, avec des arbres fruitiers, des céréales, de l'élevage, des forêts et des espaces de biodiversité, etc.
- Proposer une **activité créative** qui valorise les patrimoines de la Diète Méditerranéenne : cours de cuisine, poterie, pain, etc.
- Proposer **une randonnée dans un des deux parcs naturels** de la région (Bouhachem et Talasemtane) pour découvrir la biodiversité
- Proposer la visite du Musée de la Diète Méditerranéenne et/ou du Musée de Sidi Abdel Hamid et/ou de la Kasbah

B. CIRCUITS TOURISTIQUES OFFICIELS DE LA MARQUE

Les circuits touristiques officiels de la Marque sont **des circuits définis par les membres du comité de suivi et contrôle de la Marque**. Ces circuits touristiques officiels sont libres d'accès pour tous les visiteurs. Ils sont destinés à valoriser les produits et services certifiés par la Marque.

1) Critère n°1 : Valorisation du Musée de la Diète Méditerranéenne

Les circuits touristiques officiels de la marque doivent comprendre la visite du Musée de la Diète Méditerranéenne.

2) Critère n°2 : Valorisation les produits et services de qualité du territoire ; certifiés par la Marque

Les circuits touristiques officiels de la marque doivent intégrer la visite d'au moins **trois services certifiés** par la marque : gîte, restaurant, hôtel, coopérative de produit de terroir certifié, artisans de produits artisanaux certifié.

3) Critère n°3 : Valorisation du patrimoine gastronomique de la Diète Méditerranéenne

Les circuits touristiques officiels de la marque doivent proposer **la dégustation d'un repas** (du matin, midi ou soir) **de la gastronomie typique du territoire et de la Diète méditerranéenne** ou la dégustation d'au moins 4 produits de terroir de coopératives du territoire.

4) Critère n°4 : Valorisation du patrimoine agricole et paysager de la Diète Méditerranéenne

Les circuits touristiques certifiés par la Marque doivent proposer la découverte **d'au moins deux éléments patrimoniaux** liés à l'activité agricole traditionnelle : moulin et presse à huile, moulin à grain, segua, etc.

Les circuits touristiques certifiés par la Marque doivent proposer la découverte de **paysages agricoles typiques de la région**, avec des arbres fruitiers, des céréales, de l'élevage, des forêts et des espaces de biodiversité, etc.

5) Critère n°5 : Signalisation et interprétation

Les circuits touristiques officiels de la marque doivent être signalés par des **traits de peinture ou de chaux le long du chemin** (garder la même couleur).

Les circuits touristiques officiels de la marque doivent avoir **une brochure qui présente le circuit** et permet de comprendre les éléments de la Diète Méditerranéenne du circuit.

Les circuits touristiques certifiés par la Marque doivent être équipés de **signalisation et panneaux d'interprétation** des patrimoines de la Diète Méditerranéenne.

6) Critère n°6 : Actualisation des circuits officiels

Le comité de la marque doit actualiser les informations concernant les circuits touristiques officiels de la Marque au moins tous les deux ans.