



REGIONE DEL VENETO

PLAN RÉGIONAL DE VALORISATION TOURISTIQUE DES VILLAS VÉNITIENNES



LA CHARTE DES SERVICES DES VILLAS VÉNITIENNES

Décision n° 2390 du 4 août 2009 du Conseil régional

Décision n° 1809 du 13 juillet 2010 du Conseil régional



Veneto
Tra la terra e il cielo

www.veneto.to

SOMMAIRE

La Carte des Services des Villas en tant que lieux de culture

I. PRÉSENTATION page 3

II. PRINCIPES FONDAMENTAUX page 3

la villa en tant que bien culturel
la villa est un moyen de valorisation du territoire environnant
traitement équitable et impartialité
continuité
homogénéité du produit « Ville Venete» («Villas Vénitiennes»)
amabilité

III.CONDITIONS MINIMALES page 4

accessibilité de l'élément caractérisant
garantie des horaires d'ouverture
fiabilité des services du produit
prix et tarifs
gratuité

IV.ENGAGEMENTS ET STANDARDS DE QUALITÉ page 5

Régularité et continuité
Accueil

V. RECOMMANDATIONS page 6

Règlement intérieur
Garde-robe
Parkings
Obligations de la villa et de l'intermédiaire du tourisme
Disponibilité des sanitaire

VI.PROTECTION ET PARTICIPATION page 6

Réclamations, propositions et suggestions
Communication
Révision et mise à jour

La Charte des services des Villas faisant office de structures d'accueil

VII. LA CHARTE DES SERVICES SIMPLIFIÉE page 7

VIII. FORMULAIRE DE RÉCLAMATION page 8

I. PRÉSENTATION

Cette Charte des Services vise à établir des principes et règles communes pour la valorisation des Villas Vénitiennes et de leur territoire en tant que produit touristique.

À cette fin, ont été définies des standards communs à toutes les villas ayant adhéré à ce règlement-ci de sorte à permettre d'une part aux opérateurs touristiques de procéder à la promotion organique du produit touristique et culturel intitulé «Villas Vénitiennes» et d'autre part, de permettre aux touristes d'identifier dans les «Villas Vénitiennes» des lieux de qualité dotés d'une identité bien précise; la Charte constitue par ailleurs un instrument de communication et d'information à même de faire connaître les services proposés, de vérifier le strict respect des standards de ces derniers, permettant également d'évaluer les services y compris sous forme de réclamation.

La Charte sera régulièrement mise à jour en vue de consolider les niveaux de qualité atteints et d'intégrer les changements positifs intervenus au moyen de la réalisation de projets d'amélioration, lesquels pourront être initiés y compris sur la base du monitoring périodique des réactions des visiteurs.

L'adhésion à la Charte des Services est indispensable en vue de l'intégration d'une villa à l'intérieur du circuit de promotion touristique de la Région de la Vénétie.

II. PRINCIPES FONDAMENTAUX

La Charte des Services respecte les principes fondamentaux suivants:

- ***la villa en tant que bien culturel*** selon la définition du catalogue de l'Istituto Regionale Ville Venete (IRVV - Institut Régional des Villas Vénitiennes), présente un intérêt significatif en raison de ses caractéristiques historiques, architecturales, artistiques ou paysagistiques dont la valeur a été reconnue et constitue une attraction touristique;
- ***la villa est un moyen de valorisation du territoire environnant***: en vue d'être considérée comme un produit touristique et culturel intégré, les «Villas Vénitiennes» doivent interagir avec le territoire pour le mettre en valeur et vice-versa, en considération du rôle qu'elles ont joué au fil des siècles dans l'évolution sociale, culturelle et économique de la Vénétie;
- ***traitement équitable et impartialité***: la fourniture des services répond au principe d'équité en assurant un traitement égal à tous les citoyens, sans distinction de nationalité, sexe, langue, religion, opinion publique;
- ***continuité***: les propriétaires des villas qui adhèrent à cette Charte assurent une disponibilité continue et régulière de ces dernières au public. Dans le cas où il serait impossible pour le public de bénéficier temporairement des services proposés par une villa, en tout ou partie, les propriétaires s'engagent à notifier au préalable les parties concernées et à adopter toutes les mesures nécessaires pour réduire au minimum les inconvénients éventuellement causés et à revenir le plus rapidement possible à des conditions appropriées.

- **homogénéité du produit «Ville Venete» («Villas Vénitiennes»):** afin de s'assurer que le visiteur perçoivent les «Villas Vénitiennes» comme un produit touristique et culturel, chaque villa adhérent à cette Charte doit présenter des conditions minimales et doit s'engager à proposer des services touristiques présentant toujours un niveau de qualité élevé sur la base des standards définis par ce document-ci;
- **amabilité:** l'accueil des visiteurs doit se faire de manière aimable et respectueuse. Toute personne en contact avec les visiteurs doit être identifiable, disponible et prêt à répondre correctement à tout type de demande d'information.

III. CONDITIONS MINIMALES

- **accessibilité de l'élément caractérisant:** la villa doit assurer au visiteur l'accès aux endroits significatifs du point de vue historique, architectural, artistique ou paysagistique qui la caractérise.
- **garantie des horaires d'ouverture** les conditions et périodes d'ouverture mentionnées au public et/ou les ouvertures sur réservation confirmée doivent être intégralement respectées, sauf empêchements occasionnels, lesquels devront toutefois être communiqués au public dans les plus brefs délais (en fonction des situations qui se présentent: en ligne par une communication à des agences, voyagistes, autres intermédiaires du tourisme).
- **fiabilité des services du produit** tous les services touristiques proposés (matériel utile pour la visite, secrétariat et information, librairies éventuelles, points de restauration, personnel d'accompagnement, toilettes, etc.) doivent être effectivement rendus disponibles lors des périodes de visite.
- **prix et tarifs** les prix et tarifs diffèrent en fonction du type d'utilisateur (public/opérateurs) demandant le service. Les opérateurs touristiques et intermédiaires bénéficieront de prix nets, confidentiels et non disponibles au public, et différents des prix bruts figurant au listing. Ces derniers seront en revanche indiqués sur des sites internet, du matériel publicitaire sur papier, des affiches, etc., et pratiqués pour les services demandés par des utilisateurs autres que des opérateurs/intermédiaires. Les prix et tarifs pour chaque service proposé par la villa (tickets d'entrée, librairie, location d'espaces, services de traiteur, etc.) sont appliqués avec transparence et de manière égale à tous les utilisateurs.
- **gratuité:** les guides touristiques et les chefs de groupe accompagnant les groupes peuvent participer gratuitement à la visite de la villa, il en est de même pour les accompagnateurs de personnes handicapées.

Le non-respect des conditions minimales prévues par cette Charte emportera de droit l'exclusion de la villa de la Liste régionale des villas qui adhèrent à la Charte des Services; la villa ne bénéficiera plus d'un statut prioritaire en ce qui concerne les activités promotionnelles mises en place par la Région de la Vénétie.

IV. ENGAGEMENTS ET STANDARDS DE QUALITÉ

Facteur / indicateur de qualité	Engagements pris par la villa
Régularité et continuité	
Jours et horaires d'ouverture	La villa ouvre ses portes uniquement sur réservation. Les éventuelles périodes d'ouverture limitée (jours de fermeture fixes) ou d'ouverture prolongée (jours d'ouverture fixes) devront être communiquées au public avant le mois d'octobre de chaque année, pour l'année suivante.
Informations et réservations	La villa s'engage à répondre de manière compétente, exhaustive et ponctuelle à toute demande d'information et de réservation par téléphone, fax et e-mail, en fournissant ses contacts. Les langues étrangères déclarées comme utilisables doivent être connues du personnel mis en place. La villa est tenue de faire parvenir sa réponse au demandeur dans un délai de 48 heures à compter de la réception de la demande.
Disponibilité d'informations en ligne	Toutes les informations qui s'avèrent utiles à des fins touristiques et concernant les villas sont disponibles sur le site internet de la villa ou de tiers, et sont constamment mises à jour.
Accueil	
Information et orientation	La villa met à disposition des visiteurs un point d'accueil et d'information tenu par un personnel à même de fournir des indications appropriées aux visiteurs qui entrent dans la villa en ce qui concerne le contenu est les conditions de la visite.
Matériel d'information utile à la visite	Le point d'information fournira de la documentation d'information papier présentant une brève description historique, artistique et paysagistique de la villa d'un intérêt significatif ainsi que d'éventuelles informations sur la famille propriétaire, dans le cas où celle-ci est représentée depuis plusieurs générations et gère elle-même la structure. Sera également mis à disposition du public du matériel d'information relatif aux prix, services proposés, initiatives et manifestations ouvertes au public ainsi qu'à d'éventuelles offres liées à la villa.
Matériel d'information pour la valorisation du territoire	La villa ou le point d'information mettra à disposition des visiteurs du matériel d'information contenant certains aspects du territoire environnant (autres villas vénitiennes pouvant se visiter, sites présentant un intérêt historique et culturel significatif, lieux de restauration, lieux d'hébergement, etc.) fourni par les bureaux et organismes préposés.
Accessibilité	Les espaces intérieurs et extérieurs accessibles aux visiteurs doivent être clairement indiqués dans chaque matériel d'information adressé au public. Dans le cas où l'accès à ces derniers serait limité, de manière temporaire ou définitive, la villa devra en informer le public dans les plus brefs délais. La villa s'engage à communiquer, de manière précise et exhaustive, les espaces accessibles aux personnes handicapées. La villa est également tenue de mettre à la disposition des visiteurs des sièges (chaises ou bancs) pour les personnes ayant besoin de se reposer.
Interventions de diffusion ciblée des initiatives culturelles ouvertes au public	La villa s'engage à signaler toute initiative concernant la villa et ouverte au public (expositions, congrès, manifestations culturelles, etc.) en utilisant des moyens d'information appropriés ou en fournissant le matériel fourni par les bureaux et organismes préposés.
Assurance	La villa possède une assurance responsabilité civile pour couvrir les dommages subis par des tiers dans les espaces visitables (intérieurs et extérieurs).

V. RECOMMANDATIONS

▪ **Règlement intérieur**

Chaque villa devra mettre en place son propre règlement intérieur indiquant les limites et les comportements à respecter par les visiteurs. Ce règlement devra être affiché au secrétariat, à la billetterie ou auprès du point d'information.

▪ **Garde-robe**

Afin d'assurer la protection des biens conservés au sein de la villa, le personnel sera autorisé à déposer dans les lieux faisant office de garde-robe, sacs volumineux, sacs à dos, parapluies et éventuellement d'autres objets potentiellement dangereux.

▪ **Parkings**

À l'occasion d'événements attirant un nombre considérable d'invités, le propriétaire de la villa devra accepter de mettre à disposition des invités des espaces faisant office de parking proportionnellement au nombre de personnes attendu.

▪ **Obligations de la villa et de l'intermédiaire du tourisme**

Les propriétaires des villas et les intermédiaires du tourisme devront concorder des modalités de désengagement en cas de non-respect, en tout ou partie, des modalités convenues lors de la réservation de la visite et/ou d'autres services.

▪ **Disponibilité des sanitaires**

Les propriétaires de la villa qui possède des sanitaires en dehors de la villa est tenu de le signaler dans les conditions et formes les plus appropriées permettant de communiquer cette information au plus grand nombre de personnes.

VI. PROTECTION ET PARTICIPATION

RÉCLAMATIONS, PROPOSITIONS ET SUGGESTIONS

En cas de non-respect des engagements contenus dans la Charte des Services, les bénéficiaires des services proposés par la villa pourront faire part de leur réclamation en remplissant le formulaire joint à cette Charte à renvoyer directement par e-mail, par courrier postal ou par fax à l'adresse pré-imprimée sur le formulaire ou à déposer auprès de la Réception de la villa, des Offices de tourisme agréés (IAT), de l'Intermédiaire du tourisme concerné (guide, agence de voyage, voyageur, etc.).

Les réclamations seront examinées par un Comité pour la Satisfaction de l'Utilisateur prévu à cet effet et constitué par les associations ayant accepté le contenu de cette Charte des Services; celui-ci procédera régulièrement au suivi des réclamations. Le Comité devra donner réponse à ces réclamations dans un délai de 30 jours à compter de leur réception.

Grâce à ces formulaires à demander et à renvoyer dans les mêmes conditions que pour le dépôt de réclamations, les visiteurs pourront émettre des suggestions visant à améliorer l'organisation et la fourniture des services : chaque proposition fera l'objet d'une étude attentive et sera prise en considération en vue d'une amélioration constante des services fournis.

Dans le cas où la gestion d'une réclamation donnerait lieu à un désaccord entre les parties, le Comité pour la Satisfaction de l'Utilisateur disposera de la faculté d'introduire un recours auprès de l'organisme de résolution des litiges, le Service de Conciliation des Chambres de Commerce territorialement compétentes.

COMMUNICATION

La Charte de qualité des services sera disponible à l'entrée des villas, sur le site internet, auprès des bureaux d'information et accueil touristique, et pourra être consultée, sur demande, auprès du point d'information dans les horaires d'ouverture de celui-ci.

RÉVISION ET MISE À JOUR

La Charte est mise à jour tous les six mois et chaque fois que les services proposés subissent des changements importants. Ces modifications doivent faire l'objet d'une demande d'autorisation auprès du Conseil régional, à l'adresse suivante: Giunta regionale Direzione Turismo, Palazzo Sceriman, Cannaregio 168 – 30121 Venezia, Italie.

LA CHARTE DES SERVICES DES VILLAS FAISANT OFFICE DE STRUCTURES D'ACCUEIL

La Charte des services simplifiée.

Par décision n° 1809 du 13 juillet 2010 du Conseil régional, a été adoptée une Charte des Services simplifiée concernant les villas inscrites sur le catalogue de l'Istituto Regionale Ville Venete (IRVV - Institut Régional des Villas Vénitiennes) mais qui, dans le cadre la propriété répertoriée comme villa vénitienne, réalisent une activité économique adressée au public (accueil, restauration ou autre).

Il a été décidé que ces villas ne nécessitent pas l'adhésion à la Charte des Services approuvé par la délibération n° 2390/2009; elles doivent seulement présenter certaines des conditions concernant l'aspect historique et culturel de la villa.

Ainsi, les villas ouvertes au public et présentant les conditions minimales prévues par la Charte des Services (voir p. 4) doivent seulement présenter les éléments suivants et s'engager à respecter les engagements suivants

- ✓ présence d'un personnel spécifiquement formé chargé d'accompagner et d'expliquer, lorsque demandé par le touriste, les caractéristiques historiques, artistiques et architecturales de la villa et du parc éventuellement présent;
- ✓ présence d'un point d'information doté du matériel d'information concernant la villa vénitienne ;
- ✓ mise à disposition du matériel d'information concernant les aspects du territoire et des autres villas vénitiennes ayant adhéré à la Charte des Services;
- ✓ communication au visiteur d'éventuelles initiatives culturelles organisées au sein des villas et sur l'ensemble du territoire en mettant à disposition de ce dernier du matériel d'information fourni par les bureaux IAT et/ou organismes préposés.
- ✓ Si nécessaire, assurance responsabilité civile pour couvrir d'éventuels dommages subis par des tiers au sein des espaces intérieurs et extérieurs.

La «Charte des Services des Villas Vénitiennes en tant que lieux de culture» s'applique également aux villas vénitiennes lesquels se trouvent dans l'impossibilité de faire visiter le corps principal et les autres édifices historiques, mais peuvent toutefois permettre au touriste d'utiliser le parc ou les jardins monumentaux de la villa;

Coordinamento Veneto Ville e Dimore storiche
Via Montruglio n. 9
36024 – Mossano (VI) Italie
Tél: +39/0444/886838
Fax: +39/0444/776138
E-mail: coordveneto.vds@libero.it

FORMULAIRE DE RÉCLAMATION

(ÉCRIRE EN CARACTÈRES D'IMPRIMERIE)
RÉCLAMATION PRÉSENTÉE PAR:

NOM DE FAMILLE _____

NOM _____

NÉ/E
À _____ DÉPARTEMENT _____ LE _____

DOMICILIÉ À _____ DÉPARTEMENT _____

RUE _____ C.P. _____

TÉLÉPHONE _____ FAX _____

e-mail _____

OBJET DE LA RÉCLAMATION

MOTIF DE LA RÉCLAMATION

SUGGESTIONS SUR L'AMÉLIORATION DES SERVICES

Conformément à l'art. 13 du Décret législatif n°196 du 30/06/2003, nous vous informons que vos données personnelles seront uniquement traitées et utilisées dans le but de répondre à la présente réclamation et de fournir des informations relatives à des événements culturels organisés par cet Institut.

DATE _____

SIGNATURE _____

La réponse à cette réclamation vous parviendra dans un délai de 30 jours