

Des labels et démarches de qualification pour une offre attractive et performante

Dossier de présentation

4 juin 2021



Crédits photos : Hôtel de l'Abbaye, Cobac Parc & Aqua'Fun Park, Maison du Marais, J. Prod'homme, tous droits réservés, Carrousel Malouin, Avel Char, Edd Hostel, Le Bout du Quai, Madamour, P2M, P. Rebmann, Ecosse, Corsaire Aventure, Cathédraloscope.

Ce guide est à destination des **professionnels du tourisme**, qu'ils soient hébergeurs, restaurateurs ou encore gestionnaires de sites de loisirs...

Il a pour but de vous guider dans les démarches pertinentes au regard de vos objectifs, adaptées à vos publics et visiteurs, afin de vous engager dans la qualification de votre offre touristique avec les meilleures chances de succès.

QUALITÉ

- Qualité Tourisme™
- Marque Bretagne®

ACCESSIBILITÉ

- Tourisme & Handicap

AGRITOURISME

- Accueil Paysan
- Bienvenue à la ferme
- France Passion

HÉBERGEMENTS

- Gîtes de France
 - Ecogîte - Gîtes de France ✓
 - Ecogestes - Gîtes de France ✓
 - Gîte Panda - Gîtes de France ✓
- Clévacances
- Chambre d'hôtes référence
- Accueil Vélo
- Etape Rando Bretagne
- Rando Accueil
- Hébergement Pêche
- Fleurs de Soleil
- Bed and Breakfast France
- Maisons Passion
- Bienvenue au Château
- Charme Bretagne
- La Clef Verte ✓
- Eco label européen ✓
- Hôtels au Naturel ✓
- Chouette Nature ✓
- La Via Natura ✓
- Camping Qualité
- Cabanes en France
- Cabanes et Roulotte de campagne
- Ethic Etapes ✓
- Logis de France
- Relais et Châteaux
- Hôtel de Charme et de Caractère Bretagne
- Les Collectionneurs

HÉBERGEMENTS (suite)

- Charme et traditions
- Distinction Palace (Atout France)
- Affichage environnemental ADEME ✓

RESTAURATION

- Maître Restaurateur
- Bistrot de Pays
- Bon pour le Climat ✓
- Ecotable ✓

OUTDOOR

- Charte des 15 engagements ✓
- Artisanat et Industrie : Entreprises du Patrimoine Vivant

SITES DE LOISIRS

- Label Divertissement Durable ✓
- NF Environnement - Sites de visites ✓

ENVIRONNEMENT/ QUALITÉ DE VIE

- Valeurs Parc Naturel Régional ✓
- CETD - Charte Européenne du Tourisme Durable dans les Espaces Protégés (volet I + volets II et III) ✓

TOUT TYPE D'ENTREPRISES ET AUTRES CATÉGORIES

- EarthCheck ✓
- Green Globe ✓
- ISO 14001 Management environnemental ✓
- ISO 26000 Responsabilité Sociétale des Entreprises
- Label Tourisme Equitable (ATES) ✓
- Label ATR ✓
- Label Being

MICE**

- Norme ISO 20121 ✓

✓ Démarche développement durable.

** Acronyme et raccourci utilisé pour désigner l'activité hôtelière et touristique liée à des événements de la vie des entreprises. MICE correspond alors aux termes anglais de "Meetings" (réunions), "Incentive", "Conferences" et "Exhibitions / Events" (événements professionnels).

QUALITÉ

La marque Qualité Tourisme™ est la seule marque d'État attribuée aux professionnels du tourisme pour la qualité de leur accueil et de leurs prestations.

Pour obtenir la marque, le prestataire doit suivre avec succès une démarche qualité conforme aux exigences essentielles à la satisfaction des clients. Gage de confiance, les prestations sont régulièrement soumises à un contrôle inopiné et indépendant. Ce signe de reconnaissance permet donc de choisir en toute confiance des établissements touristiques qui offrent des prestations de qualité.

Parce qu'elle s'adresse à toute la chaîne d'accueil touristique, Qualité Tourisme™ accompagne les visiteurs tout au long de leur séjour : hébergements, restauration, lieux de visite, activités sportives et de loisirs, offices de tourisme...

Qu'il s'agisse de destinations reconnues ou insolites, de grands groupes à renommée internationale ou de petits établissements indépendants, tous s'associent à Qualité Tourisme™ afin de réserver à leur clientèle un accueil d'excellence.

► LA SATISFACTION QUALITÉ TOURISME™

Près de 5 500 établissements sont porteurs de la marque Qualité Tourisme™ en France. Afin de toujours vous garantir un accueil et des prestations de qualité, régulièrement ce dispositif fait l'objet d'une enquête nationale afin de mesurer son efficacité, d'évaluer ses impacts et d'identifier des axes d'amélioration.

► COMMENT EST ATTRIBUÉE LA MARQUE QUALITÉ TOURISME™?

La Marque Qualité Tourisme est attribuée :

- . aux professionnels du tourisme pour la qualité de leur accueil et de leurs prestations, dans le cadre d'une démarche volontaire,
- . par l'État (la sous-direction du tourisme, de la Direction générale des entreprises du Ministère de l'Économie et des finances), grâce à l'implication de ses nombreux partenaires privés ou institutionnels.

Pour obtenir la Marque Qualité Tourisme, un établissement candidat

- . Doit souscrire aux valeurs de la Marque et s'engager à :

- | | |
|--------------------------------------|--|
| . Un accueil chaleureux | . Des informations claires et précises |
| . Un personnel attentif | . Une propreté et un confort assurés |
| . La maîtrise des langues étrangères | . La découverte d'une destination |
| . Des prestations personnalisées | . La prise en compte des avis-clients |

- . Être classé si le classement réglementaire existe sur l'activité (Hôtels, Résidences de tourisme, Offices de tourisme...),

- . Mettre en place une écoute client (traitement des réclamations, questionnaire de satisfaction, analyse de l'e-reputation...),

- . Être audité sur la base de référentiels nationaux (entre 250 et 600 critères d'évaluation) par un cabinet externe et indépendant à une fréquence régulière (3 ou 5 ans),

- . Atteindre un niveau de performance élevé lors de cet audit réalisé en client mystère (score minimal de 85%).

► LIENS

- . Vers les référentiels :

<https://www.qualite-tourisme.gouv.fr/fr/espace-pro/referentiels-qualite-tourisme>

- . Pour réaliser votre auto-évaluation :

<https://www.qualite-tourisme.gouv.fr/fr/espace-pro/referentiels/auto-evaluateur-qualite-tourisme>

► CONTACT ORGANISME RÉFÉRENT

DGE - Sous-direction du Tourisme

Direction Générale des Entreprises

Ministère de l'économie, des finances et de la relance

6 rue Louis-Weiss

75703 Paris Cedex 13

<https://www.qualite-tourisme.gouv.fr/fr/question-sur-la-marque-qualite-tourisme>

MARQUE BRETAGNE®

> www.marque.bretagne.bzh

► TYPE

Marque territoriale déposée appartenant à la région Bretagne

► CIBLES

Entreprises, associations, organismes publics

► ANIMATIONS DE LA MARQUE

- Bretagne Développement Innovation (BDI)
- Comité Régional du Tourisme de Bretagne (CRTB)

► ZONE GÉOGRAPHIQUE DE DÉVELOPPEMENT

France et Monde

► NOMBRE DE PARTENAIRES

Plus de 875 acteurs bretons (novembre 2020)

► COMITÉ DE MARQUE

La marque Bretagne est représentée par le Comité de marque, qui délibère les candidatures.

► DESCRIPTION DE LA DÉMARCHE

La marque territoriale de la Bretagne a été créée dans le but de servir l'attractivité bretonne. En enrichissant et en modernisant son image, elle permet à la région d'accroître son rayonnement et son attrait.

Elle est mise à la disposition des partenaires souhaitant intégrer la Bretagne dans leur communication, afin de promouvoir leurs activités aux niveaux national et international. Elle renforce ainsi la fierté d'appartenance, en mobilisant et fédérant les acteurs entrepreneurs autour du même thème.

► PRINCIPALES VALEURS

Les valeurs sont le fondement de la marque Bretagne et le reflet de son identité. Elles peuvent être partagées par tous ceux qui ont un lien fort avec ce territoire. Toute entreprise portant la marque Bretagne s'engage à porter ces valeurs et à les exprimer dans sa communication.

- . L'engagement
- . L'ouverture

- . Le sens du collectif
- . L'imagination

► POURQUOI S'ENGAGER ?

- . Bénéficier de la forte notoriété de la Bretagne
- . Enrichir son image de marque
- . Bénéficier de services spécifiques
- . Bénéficier d'une image reconnue de qualité, de fiabilité

- . Diffuser une image enrichie et plus actuelle du territoire
- . Intégrer un réseau professionnel dynamique

► COMMENT S'ENGAGER ?

Pour devenir partenaire de la marque, la candidature se décline en plusieurs étapes :

Participer à la journée Candidats durant laquelle l'équipe marque profite de ce temps fort pour faire connaissance avec la structure, présenter la marque mais aussi analyser ses supports de communication sous forme d'atelier de co-développement

- . Déposer en ligne un dossier de candidature (pour vous aider : Guide de candidature)
- . Être étudié par le Comité de marque Bretagne : les candidatures sont analysées par l'équipe marque Bretagne (CRT pour les candidats du tourisme et BDI pour les autres secteurs) ainsi que par le Comité de marque.

► COÛT

Gratuit

► DURÉE DE VALIDITÉ et RENOUVELLEMENT

Engagement pour 3 ans, renouvelable par tacite reconduction.

► CONTACTS ORGANISMES RÉFÉRENTS

Secteur tourisme
Charline BERGERON (CRTB)
Chargée de mission Marque Bretagne
c-bergeron@tourismebretagne.com
07 48 72 29 65

Autres secteurs
Aurélien BASSE (BDI)
Coordination pôle marque Bretagne
a.basse@bdi.fr
06 33 71 42 33

ACCESSIBILITÉ

TOURISME & HANDICAP

> <https://www.tourisme-handicaps.org/les-labels/>
> <https://www.tourisme-handicap.gouv.fr/fr>



► TYPE

Marque d'État français

► ZONE GÉOGRAPHIQUE DE DÉVELOPPEMENT

France et Dom Tom

► CIBLES

Sites et équipements touristiques (hébergement, restauration, visites, loisirs, lieux d'information touristique)

► STRUCTURES PORTEUSES

- Direction Générale des Entreprises (DGE)
- Assistance au pilotage (attribution notamment) et à la promotion de la marque : ADN Tourisme et Association Tourisme et Handicaps

► ORGANISME CERTIFICATEUR

Commission territoriale interdépartementale et recours possible en commission nationale

► DESCRIPTION DE LA DÉMARCHÉ

Marque qui apporte une information objective et homogène sur l'accessibilité des sites et des équipements touristiques.

Prend en compte 4 familles de handicaps : auditif, mental, moteur et visuel.

Principales valeurs : Accessibilité, inclusion, accueil.

► COMMENT S'ENGAGER ?

1/ Dépôt de candidature en ligne sur GMTH (Gestion de la Marque Tourisme & Handicap) :

<https://www.tourisme-handicap.gouv.fr/fr/espace-pro/candidature-initiale-renouvellement>

2/ Accompagnement par le relais local ou territorial T&H

3/ Visite d'évaluation... réalisée par un binôme d'évaluateurs composé d'un représentant du secteur du tourisme et d'un représentant des associations de personnes handicapées. Une fiche de synthèse est transmise précisant les points de non-conformités par handicap et les préconisations requises.

4/ Commission d'attribution : L'évaluation établie, la commission régionale d'attribution de la marque examine le rapport motivé des évaluateurs. Si l'avis est favorable, une notification vous est envoyée et la marque nationale "Tourisme & Handicap" est accordée pour une durée de 5 ans.

En savoir plus : <https://www.tourisme-handicap.gouv.fr/fr/espace-pro/vous-souhaitez-obtenir-la-marquetourisme-handicap>

► NOMBRE DE CRITÈRES

Variable selon le type de structure.

Téléchargez le cahier des charges correspondant à votre activité : <https://www.tourisme-handicap.gouv.fr/fr/espace-pro/obtenir-la-marque/cahiers-des-charges-de-la-marque-tourisme-handicap>

► DURÉE DE VALIDITÉ et MODALITÉS DE CONTRÔLE

5 ans, renouvelable.

L'État français est habilité à prendre toutes mesures destinées à contrôler le respect des conditions et obligations fixées par le Règlement d'usage, et à vérifier la conformité des produits et/ou services visés selon les modalités de contrôle prévues par la commission territoriale d'attribution de la Marque conformément à l'acte d'engagement.

► COÛT

Frais pour la visite selon les départements

Coût de plaque Tourisme & Handicap : 240 € TTC (200 € HT)

► RENOUELEMENT ET ATTRIBUTION

-Évolution du nombre de pictogrammes attribués à l'Exploitant ou d'une nouvelle activité : Possibilité de demander une nouvelle évaluation notamment pour l'attribution d'un ou de deux nouveaux pictogrammes supplémentaires et/ou pour une évolution en termes d'activité auprès de la structure locale de gestion de la Marque.

-Possibilité de renouveler le droit d'usage de la Marque avant l'échéance des 5 ans directement sur GMTH

► CONTACTS ORGANISMES RÉFÉRENTS

DGE - Sous-direction du Tourisme

Direction Générale des Entreprises

Ministère de l'économie, des finances et de la relance

Bâtiment Condorcet - 6 rue Louise Weiss 75703 Paris Cedex

internaute.dge@finances.gouv.fr

tourismeethandicap.dge@finances.gouv.fr

01 44 97 05 76

Association Tourisme et Handicaps

15 avenue Carnot 75017 Paris

ass-tourisme-et-handicaps@orange.fr

01 44 11 10 41

► CONTACTS UTILES EN BRETAGNE

OTB

Laurence Burel

06 30 33 15 00 - laurence@otb.bzh

SPL Destination Saint-Malo – Baie du Mont-Saint-Michel

Marianne Abgrall

02 99 48 46 08 – mabgrall@saint-malo-tourisme.com

Laurence Maillard-Nourrissier

02 99 56 64 67 - lnourrissier@saint-malo-tourisme.com

AGRITOURISME



► TYPE

Réseau/ Label

► ZONE GÉOGRAPHIQUE DE DÉVELOPPEMENT

International

► CIBLES

Hébergements, produits paysans, tables/auberges, activités, accueil d'enfants, accueil social

► STRUCTURE PORTEUSE

Fédération nationale Accueil Paysan

► ORGANISME CERTIFICATEUR

Accueil Paysan 35

► DESCRIPTION DE LA DÉMARCHE

Accueil Paysan est un réseau rassemblant des agriculteurs, paysans et acteurs ruraux qui, prenant appui sur leur activité agricole, mettent en place des activités d'accueil à la ferme : découverte de leurs métiers, leur mode de vie et leurs savoir-faire.

Ces acteurs s'engagent en faveur d'une agriculture paysanne et d'un tourisme durable, équitable et solidaire.

► PRINCIPALES VALEURS

Soutien à l'agriculture paysanne et au tourisme rural ; valorisation du territoire, de l'environnement, des produits.

► COMMENT S'ENGAGER ?

Prérequis : être paysan ou acteur rural ; avoir une activité agricole et/ou un fort lien à la terre

1/ Prendre contact avec Accueil Paysan pour l'envoi des documents du réseau :

Charte, fiche de renseignements : documents de présentation de la démarche, cahier des charges correspondant, procédure de labellisation...)

2/ Remplir et retourner la fiche de renseignements pour enclencher la procédure de labellisation

3/ Un entretien téléphonique et une ou plusieurs visites sont effectués pour présenter le réseau et comprendre les motivations de l'acteur en demande.

[Si l'acteur n'est pas prêt, un accompagnement de porteurs de projet est possible.]

4/ Si la structure est prête, « visite d'entrée en période probatoire » programmée.

5/ La Commission de labellisation émet un avis, ensuite discuté en Conseil d'administration de l'association locale.

6/ Nouvelle visite organisée par la Commission au bout d'un an, pour confirmer ou non la labellisation.

En savoir plus : <https://www.accueil-paysan.com/fr/les-labellisations-des-structures-accueil-paysan/?preview=1&draft=1&language=fr>

► NOMBRE DE CRITÈRES

L'acteur rural s'engage à respecter la charte d'engagement du réseau. Elle comporte 10 points, résumés ci-après :

1- Solidarité et respect de l'environnement

2- Faire connaître son métier, son environnement, son lien à la terre

3- Réseau pensé, organisé et animé par ceux qui en vivent

4- Echanges et respect mutuel

5- Maintien de la vie en milieu rural

6- Ouverture et accessibilité à tous

7- Origine et qualité des produits paysans

8- Confort adapté à l'habitat local

9- Réseau international

10- Valorisation des identités paysannes et partage d'un art de vivre

Charte disponible : <https://www.accueil-paysan.com/fr/qui-sommes-nous/notre-charte/>

► **DURÉE DE VALIDITÉ et MODALITÉS DE CONTRÔLE**

3 ans.

Renouvellement tacite tous les ans.

Visite de suivi-qualité tous les 3 ans.

► **COÛT**

Participation pour la visite de labellisation : 50€.

Adhésion et cotisation annuelle à la Fédération nationale.

Cotisation annuelle à l'association locale parfois demandée.

► **CONTACT ORGANISME RÉFÉRENT**

Fédération nationale Accueil Paysan

9 avenue Paul Verlaine

38100 Grenoble

04 76 43 44 83

info@accueil-paysan.com

► **CONTACT UTILE**

Accueil Paysan 35

17 rue du bas Village - CS 37725

35577 Cesson Sévigné Cedex

02 99 77 09 53

www.accueil-paysan-en-bretagne.fr

BIENVENUE À LA FERME

> <https://www.bienvenue-a-la-ferme.com/>



► TYPE

Marque nationale

► ZONE GÉOGRAPHIQUE DE DÉVELOPPEMENT

France

► CIBLES

Agriculteur ou collectif d'agriculteurs pratiquant une activité de vente directe ou d'accueil à la ferme.
Prestations ciblées : vente directe, hébergements, restauration et loisirs.

► STRUCTURE PORTEUSE

Chambre d'Agriculture France

► ORGANISME CERTIFICATEUR

Commission d'agrément composée de professionnels du réseau et d'un conseiller Chambre d'Agriculture

► NOTORIÉTÉ

1^{er} réseau national de vente directe et d'accueil à la ferme.
1 français sur 2 déclare connaître la marque Bienvenue à la ferme.

► DESCRIPTION DE LA DÉMARCHÉ

Le réseau national Bienvenue à la ferme est composé d'agriculteurs proposant des activités de vente directe, d'hébergement, de loisirs et de restauration.

► PRINCIPALES VALEURS

Accueil de qualité, échange et proximité, promotion de l'activité d'agriculteur, valorisation de la ferme, du savoir-faire rural et du terroir, circuits courts.

► COMMENT S'ENGAGER ?

Prérequis : être agriculteur.

1/ Prendre contact avec sa Chambre d'Agriculture départementale qui fournit toutes les informations et les documents nécessaires pour s'engager.

Visite de pré agrément éventuelle.

2/ Monter un dossier de demande d'agrément.

3/ Visite d'agrément sur la ferme pour évaluer la conformité de la prestation au regard du cahier des charges.

Visite effectuée par la Commission d'agrément.

4/ La Commission d'agrément se réunit et statue.

► NOMBRE DE CRITÈRES

Une charte éthique et deux cahiers des charges nationaux : un dédié aux activités de vente directe et un pour les activités d'accueil avec des spécificités propres à chaque type d'activité.

► DURÉE DE VALIDITÉ et MODALITÉS DE CONTRÔLE

5 ans.

Autodiagnostic à compléter tous les ans par l'adhérent.

Visite de suivi tous les 5 ans.

► COÛT

Montant de la cotisation propre à chaque département.

► CONTACT ORGANISME RÉFÉRENT

Chambre d'Agriculture France

9, avenue Georges V

75008 Paris

01 53 57 11 50

accueil@apca.chambagri.fr

► CONTACT UTILE

Bienvenue à la ferme Bretagne

Maison de l'agriculture, ZAC Atalante Champeaux -

CS 74223 - 35042 Rennes Cedex

02 23 48 27 73

valerie.cuvelier@bretagne.chambagri.fr

► TYPE

Réseau

► ZONE GÉOGRAPHIQUE DE DÉVELOPPEMENT

France

► CIBLES

Exploitant agricole, viticulteur, producteur fermier, artisan, ferme-auberge, table d'hôtes....

► STRUCTURE PORTEUSE

France Passion

► DESCRIPTION DE LA DÉMARCHÉ

Faites découvrir votre métier et votre terroir aux adeptes du camping-car. Bénéficiez de l'intérêt grandissant pour le tourisme rural et les circuits courts... sans investissement particulier ! Avec plus de 2 060 accueillants agricoles, France Passion est le premier réseau d'accueil de camping-caristes en Europe !

Chaque camping-cariste France Passion est porteur d'une Carte d'Invité personnelle numérotée. Ce numéro vous permet, si besoin, d'obtenir de France Passion l'identité des personnes séjournant ou ayant séjourné chez vous.

La vignette millésimée France Passion, apposée sur le pare-brise de vos visiteurs, prouve que le camping-cariste arrivant sur votre propriété est bien un adhérent France Passion, enregistré sur la liste des invités.

► PRINCIPALES VALEURS

Échange, partage et convivialité.

► LE PRINCIPE

- . Être exploitant agricole, viticulteur, producteur fermier, artisan, ferme-auberge, table d'hôtes...
- . Pouvoir accueillir de 1 à 5 camping-cars sur votre propriété, pour stationner gratuitement et sans obligation d'achat (pour une nuit et jusqu'à 24 h)
- . Exclusivement des camping-caristes adhérents au réseau (ni caravanes, ni motos, ni campeurs) : des visiteurs solidaires, amateurs de circuits courts, gourmands et curieux de vos métiers.
- . Aucun service nécessaire : les camping-cars sont autonomes en eau et électricité.
- . Une réglementation appropriée pour ces invités à titre privé : pas de déclaration en mairie, ni taxe de séjour, ni assurance spécifique.

► NOMBRE DE CRITÈRES

Les critères sont liés aux emplacements mis à la disposition des adhérents France Passion. Ils doivent être :

- 1/ situés dans l'enceinte de votre propriété, et en aucun cas sur le domaine public.
 - 2/ accessibles pour un véhicule encombrant.
 - 3/ plats, stabilisés et si possible ombragés.
 - 4/ dégagés de toute branche, sur les côtés ou en hauteur.
 - 5/ dans un environnement agréable, de préférence loin de toute nuisance visuelle, sonore ou olfactive forte.
- Le stationnement d'un camping-car standard nécessite un espace d'environ 4,5 x 8 m.

► DURÉE DE VALIDITÉ

1 an, de mars année N à Pâques année N+1

► COÛT

37.92 € HT par an qui correspond à la participation aux frais d'envoi du kit de signalisation.

► CONTACT ORGANISME RÉFÉRENT

France Passion

Didier Garcin

CS 10057 - 84202 Carpentras Cedex

04 90 67 10 28

info@france-passion.com

HÉBERGEMENT

Gîtes de France, label de qualité depuis 1955, est implanté dans chaque département français.

Gîtes de France® accompagne les projets et labellise des hébergements touristiques à la campagne, en bord de mer ou encore en ville avec sa marque "City-Break". Que ce soit pour des maisons de vacances, des appartements, des chambres d'hôtes ou des gîtes de groupe, la labellisation est concrétisée par l'obtention de la marque avec un nombre d'épis allant de 1 à 5 épis.

► LES VALEURS

Partage

Favoriser les séjours touristiques dans les meilleures conditions d'accueil et de confort.

Authenticité

Répondre aux exigences et aux besoins d'un tourisme d'authenticité, de convivialité et d'expérience.

Responsabilité

Contribuer à la valorisation du patrimoine et au développement d'un tourisme durable.

Engagement

Participer au développement et à l'emploi local et favorise l'attractivité du territoire.

► POURQUOI DEMANDER LE LABEL GÎTES DE FRANCE® ?

Pour être accompagné au quotidien par une équipe d'experts locaux, proches de chez vous.

Pour bénéficier de la notoriété et de la puissance marketing d'une des marques les plus recommandées par les français.

Pour bénéficier d'outils performants et d'un savoir-faire unique.

► DOCUMENTS D'ACCOMPAGNEMENT

. [Le classement](#).

. [Rejoindre le réseau](#).

► CONTACT ORGANISME RÉFÉRENT

Fédération Nationale Gîtes de France

40 Avenue de Flandre

75019 Paris

Formulaire de contact <https://www.gites-de-france.com/fr/contact>

01 49 70 75 75

► CONTACTS UTILES en Bretagne

Gîtes de France® Ille-et-Vilaine

103 A avenue Henri Fréville BP 70336

35203 RENNES Cedex 2

contact@gitesdefrance35.com

Service Adhérents : 02 99 22 68 65

Gîtes de France® Côtes d'Armor

5 rue Alexander Fleming

22190 PLERIN

contact@gitesdarmor.com

02 96 62 21 71



► TYPE

Qualification environnementale Écogite Gîtes de France

► ZONE GÉOGRAPHIQUE DE DÉVELOPPEMENT

France

► CIBLES

Projets de créations ou structures existantes du réseau des Gîtes de France

► STRUCTURE PORTEUSE

Gîtes de France

► ORGANISME CERTIFICATEUR

Relais départementaux Gîtes de France

► DESCRIPTION DE LA DÉMARCHÉ

Un hébergement Ecogite est un hébergement du réseau Gîtes de France, conçu ou restauré selon des techniques ou matériaux reconnus comme ayant un faible impact sur l'environnement de sa construction à sa déconstruction.

► NIVEAUX DE PROGRESSION

La qualification Ecogite ne possède pas de niveau de progression.

Les Gîtes de France sont classés de 1 à 5 épis selon le niveau de confort.

► PRINCIPALES VALEURS

Environnement, éco-construction, bio-climatisme, respect du territoire d'implantation, diminution de l'impact de l'activité touristique sur l'environnement, tourisme durable.

► COMMENT S'ENGAGER ?

1/Contacter Gîtes de France et demander les documents relatifs à la qualification « Ecogites ».

Contacter son relais départemental Gîtes de France pour un accompagnement.

2/ Contacter son relais départemental afin de prévoir une visite avec le technicien du label.

3/ Visite de l'hébergement par le technicien du label.

4/ Décision de l'attribution de la qualification.

► NOMBRE DE CRITÈRES

6 critères environnementaux pris en compte :

- Intégration de l'hébergement dans son environnement et son site.
 - Utilisation de matériaux locaux et sains dans la réalisation de l'hébergement.
 - Maîtrise des consommations d'énergie conventionnelle pour chaque usage (chauffage, eau chaude, cuisson, électricité spécifique) et utilisation des énergies renouvelables.
 - Maîtrise des consommations d'eau.
 - Gestion des déchets liés à l'occupation de l'hébergement.
 - Engagement d'information envers les usagers de la structure et de retour d'expérience vers Gîtes de France.
- Pour chacun de ces critères, l'hébergement doit satisfaire des seuils d'exigences minimales en dessous desquels il ne peut pas prétendre à la qualification (niveaux éliminatoires).

► COÛT

Inclus dans l'adhésion à Gîtes de France.

Le montant de l'adhésion est propre à chaque relais départemental.

► MODALITÉS DE CONTRÔLE

Visite de contrôle tous les 5 ans ou dans le cadre d'un suivi qualité.

ÉCOGESTES

> <https://www.gites-de-france.com/fr/nos-sejours-themes/ecogestes>

► TYPE

Avenant de qualification Ecogestes - Gîtes de France

► ZONE GÉOGRAPHIQUE DE DÉVELOPPEMENT

France

► CIBLES

Tous les hébergements labellisés Gîtes de France

► STRUCTURE PORTEUSE

Gîtes de France

► ORGANISME CERTIFICATEUR

Relais départementaux Gîtes de France

► DESCRIPTION DE LA DÉMARCHÉ

Un hébergement Ecogestes est un hébergement du réseau Gîtes de France dont les propriétaires oeuvrent pour diminuer l'impact de leur activité touristique sur l'environnement.

Un écogeste est un geste, souvent simple et quotidien, que chaque citoyen peut faire afin de réduire son impact sur l'environnement. Les hébergements Ecogestes-Gîte de France mettent en place des gestes éco-responsable, que chacun peut reproduire chez soi pour le bien de tous.

► NIVEAUX DE PROGRESSION

La qualification Ecogestes ne possède pas de niveau de progression.

Les Gîtes de France sont classés de 1 à 5 épis selon le niveau de confort.

► PRINCIPALES VALEURS

Tourisme éco-responsable, réduction des consommations énergétiques, diminution de l'impact de l'activité touristique sur l'environnement.

► COMMENT S'ENGAGER ?

1/ Contacter son relais départemental Gîtes de France et demander la liste des critères Ecogestes.

2/ Remplir et déclarer la liste des écogestes sur lesquels le Gîte de France s'engage, auprès de son relais départemental.

3/ Validation par le relais départemental des engagements que le Gîte s'oblige à respecter.

► NOMBRE DE CRITÈRES

46 critères au total, 25 critères à valider dont 8 obligatoires.

Grille de qualification.

► DURÉE DE VALIDITÉ et MODALITÉS DE CONTRÔLE

5 ans.

Visite de suivi tous les 5 ans.

► COÛT

Inclus dans l'adhésion à Gîtes de France.

Le montant de l'adhésion est propre à chaque relais départemental.



GÎTE PANDA

> <https://www.gites-de-france.com/fr/nos-sejours-themes/panda-wwf>

Gîte Panda est une marque du WWF sous licence d'utilisation exclusive de Gîtes de France®

► TYPE

Label

► ZONE GÉOGRAPHIQUE DE DÉVELOPPEMENT

France

► CIBLES

Tous les hébergements labellisés Gîtes de France et situés sur un espace protégé

► STRUCTURE PORTEUSE

WWF France en partenariat avec Gîtes de France

► ORGANISME CERTIFICATEUR

WWF

► DESCRIPTION DE LA DÉMARCHÉ

Un Gîte Panda est un hébergement du réseau Gîtes de France situé au sein de zones naturelles remarquables protégées. Le label a été créé pour préserver la nature et favoriser sa découverte à proximité des hébergements touristiques situés sur ces zones sensibles.

► NIVEAUX DE PROGRESSION

Le label Gîte Panda ne possède pas de niveau de progression.

Les Gîtes de France sont classés de 1 à 5 épis selon le niveau de confort.

► PRINCIPALES VALEURS

Développement et tourisme durable, préservation de la nature, diminution de l'impact de l'activité touristique sur l'environnement.

► COMMENT S'ENGAGER ?

Prérequis :

- Etre agréé Gîtes de France.
- Etre situé dans un environnement naturel protégé (Parc National ou Régional, voire Zone Natura 2000, ZNIEFF, Arrêté de Protection du Biotope).
- Comporter un équipement d'observation de la nature et des documents d'information spécifiques.
- Etre situé sur une propriété comportant un circuit de promenade/randonnée et d'observation de la faune et de la flore réservé à l'usage des clients du gîte.

OU

- Etre situé à proximité immédiate de lieux de promenade et d'observation de la nature, accessibles à pied

1/ Contacter son relais départemental Gîtes de France.

2/ Remplir une fiche de pré-diagnostic.

3/ Visite d'audit par WWF.

4/ Constituer un « projet personnel » en fonction des préconisations de WWF.

5/ Convention signée entre le propriétaire, l'espace protégé, le relais départemental Gîtes de France et WWF.

► NOMBRE DE CRITÈRES

Cahier des charges de 123 critères, répartis en 4 piliers fondamentaux :

- Protection de la nature.
- Éco-habitat.
- Éco-citoyenneté.
- Sensibilisation de la clientèle à la protection de l'environnement.

► **DURÉE DE VALIDITÉ et MODALITÉS DE CONTRÔLE**
3 ans.

Visite d'audit tous les 3 ans.

► **COÛT**

Inclus dans l'adhésion à Gîtes de France.

Le montant de l'adhésion est propre à chaque relais départemental.

Clévacances est le 1^{er} label de qualité généraliste pour la location saisonnière en France. Notre métier est de contrôler et promouvoir des hébergements touristiques de qualité. Chez nous, un seul impératif : la Qualité !

Il s'agit d'une charte basée sur la qualité et le niveau d'équipement du logement. Différentes formules d'hébergements sont proposées : maisons et chalets, appartements ou studios, résidences, chambres d'hôtes, locations de vacances insolites et qualification environnementale...

Les chambres sont répertoriées en clés : 1 à 4 clés.

► POURQUOI CHOISIR CLEVACANCES ?

Clévacances, c'est la garantie de vacances réussies, sans mauvaise surprise à l'arrivée !

Chacune de nos locations et chambres d'hôtes a subi une visite de labellisation, pour vérifier sa conformité avec l'exigeante charte de qualité Clévacances. Celle-ci comporte près de 200 critères : confort et équipements, situation et environnement, accueil et assistance... Par la suite, une visite de contrôle intervient tous les 4 ans.

Les annonces Clévacances sont reconnaissables à leurs clés, qui attestent du niveau de confort et de prestation offert.

1 clé : confort simple.

2 clés : bon confort.

3 : très bon confort.

4 : excellent niveau de confort et d'équipement.

► L'ADHESION AU LABEL CLEVACANCES COMPREND :

Une première visite de labellisation, et une revisite tous les 4 ans.

Une annonce pour chaque hébergement labellisé (titre, photo, description).

Un technicien Clévacances pour vous conseiller et répondre à vos questions.

Un calendrier en ligne pour gérer vos disponibilités et tarifs.

Un accès à notre base documentaire juridique et fiscale.

La possibilité de synchroniser vos plannings sur d'autres sites.

La possibilité d'activer la réservation et le paiement en ligne de votre hébergement.

L'accès à des offres privilèges avec de grandes enseignes partenaires.

► CONTACT UTILE

Clévacances 35

4 place de l'église 35430 SAINT-JOUAN-DES-GUERETS

06 71 21 63 63

35@clevacances.com

CHAMBRES D'HÔTE RÉFÉRENCE®

Le référentiel Chambre d'Hôtes Référence® répond au besoin de qualification des chambres d'hôtes et offre la possibilité aux chambres non labellisées de garantir la qualité de la prestation. Ce référentiel national s'inscrit en parfaite complémentarité avec les labels existants.

Gage de qualité et de confiance pour le propriétaire comme pour le client, le référentiel permet également une meilleure lisibilité de l'offre et contribue ainsi à favoriser une bonne image de la destination touristique.

Mis en place pour pallier notamment à l'absence de classement national, Chambre d'Hôtes Référence® est un véritable outil d'animation et de structuration du réseau du tourisme local.

Le référentiel national Chambre d'Hôtes Référence® est géré par Offices de Tourisme de France. Il est coordonné et animé par OTB à l'échelle de la région Bretagne en partenariat étroit avec les offices de tourisme du territoire, sur démarche volontaire.

Qualifier un hébergement c'est garantir la reconnaissance de ses éléments de confort et permettre l'affichage, pour les clients, de l'assurance d'une qualité d'accueil, de services et d'équipements. La qualification est un gage de qualité et de transparence pour le client.

La qualification garantit le respect d'un standard de confort homogène et national qui permet aux propriétaires de rassurer les clients. La qualification des chambres d'hôtes est basée sur un référentiel unique et une procédure identique à l'échelle de la France.

À ce jour, de nombreuses chambres d'hôtes n'appartiennent à aucun réseau de qualification. Chambre d'hôtes Référence® offre une alternative pour les chambres d'hôtes ne souhaitant pas adhérer à un label.

Dans certains Offices de Tourisme, la promotion ou la mise en valeur différenciée d'un hébergement est conditionnée par l'obtention d'une qualification ou d'une labellisation.

La Bretagne s'engage dans cette qualification, en confiant l'animation du dispositif à OTB. Toutefois, après la visite de contrôle effectuée par OTB ou l'Office de Tourisme local, la décision de qualification de la chambre d'hôtes sera prise en toute neutralité, par une commission régionale d'attribution.

► DOCUMENT D'INFORMATION

https://www.offices-de-tourisme-de-france.org/sites/otf.org/files/media-otf/chambre_dhotes_reference_-_guide_de_lexploitant_v1_05-2014.pdf

► CONTACT UTILE EN BRETAGNE

OTB

Laurence Burel

06 30 33 15 00 - laurence@otb.bzh



ACCUEIL VÉLO

> <https://www.francevelotourisme.com/accueil-velo>

► TYPE

Marque

► ZONE GÉOGRAPHIQUE DE DÉVELOPPEMENT

France

► CIBLES

- Hébergements touristiques, loueurs et réparateurs de cycles, offices de tourisme, sites touristiques, lieux de restauration, ports fluviaux
- Se situer à moins de 5km d'un itinéraire cyclable balisé

► STRUCTURE PORTEUSE

Association France Vélo Tourisme et CRT Centre Val de Loire

► ORGANISMES CERTIFICATEURS

Référénts qualité locaux (OT, ADT/CDT ou CRT)

► DESCRIPTION DE LA DÉMARCHÉ

Accueil Vélo est une marque nationale qui garantit un accueil, des services et des équipements spécifiques adaptés aux besoins des touristes à vélo le long des itinéraires cyclables en France.

► PRINCIPALES VALEURS

Mobilités douces, itinérance, tourisme durable.

► COMMENT S'ENGAGER ?

Prérequis :

- Accueil Vélo s'adresse aux : hébergements touristiques, loueurs et réparateurs de cycles, offices de tourisme, sites touristiques, lieux de restauration, ports fluviaux.
- Etre situé à moins de 5km d'un itinéraire cyclable balisé et sécurisé.
- Etre classé pour un hébergement et/ou labellisé pour les chambres d'hôtes (Gîtes de France, Clévacances ou Chambres Référence).
- Respecter les critères obligatoires du référentiel de qualité Accueil Vélo correspondant au domaine d'activités.

1/ Envoyer une demande pour devenir Accueil Vélo via le formulaire :

https://www.francevelotourisme.com/contact/devenir_accueil_velo

2/ Organisation d'une visite de contrôle par l'animateur-référent local pour vérifier le respect des critères du référentiel.

3/ Si les critères sont respectés, autorisation d'utiliser la marque pour 3 ans.

4/ Signature de l'engagement et paiement de la redevance de marque.

En savoir plus <https://www.francevelotourisme.com/devenir-accueil-velo>

► NOMBRE DE CRITÈRES

Les référentiels sont différents selon le type de prestataires. Ils comportent une vingtaine de critères obligatoires chacun et quelques critères optionnels.

Tous les référentiels : <https://www.francevelotourisme.com/sites/default/files/accueil-velo-guide-pratique.pdf>

► DURÉE DE VALIDITÉ et MODALITÉS DE CONTRÔLE

3 ans.

Après 3 ans, renouvellement de la marque après une nouvelle visite de contrôle.

► COÛT

Contribution à la mise en œuvre de la marque :

300 € pour 3 ans au 1^{er} janvier 2021 (sauf si dérogations locales - se renseigner auprès de son animateur-référent). 200 € pour les réparateurs professionnels de vélos.

► **CONTACT ORGANISME RÉFÉRENT**

France Vélo Tourisme

Formulaire de contact :

<https://www.francevelotourisme.com/contactez-nous>

<https://www.francevelotourisme.com/>

► **CONTACTS UTILES en Bretagne**

CRT Bretagne

Maud Le Houërou

02 99 28 44 43 – m-lehouerou@tourismebretagne.com

SPL Destination Saint-Malo – Baie du Mont-Saint-Michel

Marianne Abgrall

02 99 48 46 08 – mabgrall@saint-malo-tourisme.com



ÉTAPE RANDO BRETAGNE

Historiquement, le dispositif Etape Rando Bretagne est une démarche de qualification des hébergements mise en place dans le cadre du schéma régional et interdépartementale des véloroutes et voies vertes depuis 2007. L'objectif était de répondre aux attentes des usagers et de favoriser le développement d'un tourisme de séjour et d'itinérance le long de ces itinéraires. Ce dispositif comprenait 3 grilles de qualification adaptées à l'accueil des touristes à vélo, à pied et à cheval.

Depuis 2018, il a été décidé de maintenir le déploiement de la qualification Etape Rando Bretagne seulement pour **l'accueil pédestre**.

Pour la qualification des hébergements adaptés à l'accueil des touristes à vélo, la démarche de référence est la démarche nationale Accueil Vélo depuis 2011.

► CONDITIONS ET PRIORITES DE DEVELOPPEMENT

Le dispositif Etape Rando Bretagne est éligible pour les hébergements classés ou labellisés et situés à moins de 2 km* d'un itinéraire de randonnée pédestre officiel (GR® et ses variantes officielles, GRP®), d'une voie verte du schéma régional Véloroutes et Voies Vertes ou d'un itinéraire régional reconnu (ex : Tour de lac de Guerlédan)

* Distance réelle par un itinéraire le plus sécurisé possible

Afin de prioriser et de proposer un déploiement en cohérence avec les outils de communication régionaux, il a été décidé de positionner le déploiement du dispositif Etape Rando Bretagne prioritairement :

- pour l'accueil pédestre : sur les sections du GR34 et des autres grands itinéraires qui seront promues sur le site régional « Randonnées en Bretagne »
- vers les hébergements proposant l'accueil à la nuitée, en référence à la valorisation de l'itinérance inscrite dans la stratégie touristique régionale.

► RÉFÉRENTIEL

https://acteurs.tourismebretagne.bzh/structurer-accompagner/wp-content/uploads/sites/5/2018/08/Referentiels_ERB_MAJ_2018.pdf

► ENGAGEMENT FINANCIER

L'inscription au dispositif est gratuite. Cependant, une participation financière pourra être demandée aux hébergeurs pour des opérations de promotion ponctuelles et choisies collectivement. Cette participation aura été préalablement validée par le groupe de travail CRT/CDT.

► CONTACTS UTILES en Bretagne

CRT Bretagne

Maud Le Houërou

02 99 28 44 43 – m-lehouerou@tourismebretagne.com

SPL Destination Saint-Malo – Baie du Mont-Saint-Michel

Marianne Abgrall

02 99 48 46 08 – mabgrall@saint-malo-tourisme.com

► TYPE

Label

► CIBLES

Tous types d'hébergements

► ORGANISME CERTIFICATEUR

Délégué Rando Accueil référent pour le territoire
Commission de labellisation Rando Accueil

► ZONE GÉOGRAPHIQUE DE DÉVELOPPEMENT

France

► STRUCTURE PORTEUSE

Rando Accueil

► PRINCIPALES VALEURS

Mobilités douce, itinérance, activités de pleine nature,
garantie de services adaptés à la randonnée.

► DESCRIPTION DE LA DÉMARCHÉ

Rando Accueil distingue les hébergements touristiques spécialisés dans la randonnée (à pied, à vélo, en VTT, à cheval, à ski, en raquette...) et les activités de découverte et de sports de pleine nature.

► COMMENT S'ENGAGER ?

Prérequis :

- Etre ouvert au moins 6 mois par an.
- Proposer une formule et un tarif à la nuitée.
- Etre en conformité avec la réglementation en vigueur dans sa catégorie d'hébergement.

1/ Phase préalable

- Prendre connaissance du référentiel.
- Remplir la grille d'autodiagnostic > <https://app.box.com/s/2tdft5356ur3rqscqb19lsi9yqjlmrvk>

2/ Phase de préparation à la labellisation

- Examen de la grille d'autodiagnostic avec le délégué Rando Accueil référent.
- Envoi du formulaire d'engagement.
- Remplissage de la page internet de son établissement sur Rando Accueil.

3/ Phase de labellisation

- Visite de l'établissement par la délégué Rando Accueil ou une personne référente mandatée.
- Examen du dossier par la commission de labellisation et délibération.

► NOMBRE DE CRITÈRES

Le référentiel comprend des critères communs sur les thèmes suivants :

- Information et accueil
- Hébergement
- Equipements et aménagements
- Services et prestations
- Mise en tourisme

Il comprend aussi des critères spécifiques en fonction des pratiques de randonnée (pédestre, vélo, VTT, équestre, neige).

Référentiel : <https://app.box.com/s/ehu9psu8efcd2cccpcqczxhpbdb8pbzh>

► DURÉE DE VALIDITÉ et MODALITÉS DE CONTRÔLE

3 ans.

Visite de contrôle par le délégué Rando Accueil pour renouvellement.

► COÛT

- Montant des frais d'entrée, à régler uniquement en année 1 :
180 € pour les établissements de moins de 15 places 205 € pour les établissements de 15 places et +
- Montant de la cotisation annuelle : 99 € (à régler chaque année, le mois d'anniversaire de la mise en ligne de la page de l'hébergement sur le site www.rando-accueil.com)

► CONTACT ORGANISME RÉFÉRENT

Rando Accueil

Alain Le Borgne, Délégué national Rando Accueil
02 96 73 11 58 - aleborgne@rando-accueil.com



Le label Hébergement Pêche est un label national accordé par la Fédération Départementale de Pêche à des hébergements ouverts à la location touristique.

C'est en juin 2011 que le Conseil d'administration de la FNPF a validé la charte de qualité se rapportant aux hébergements "pêche". Depuis, ces formules d'hébergement se sont développées à travers toute la France.

Les établissements labellisés doivent se trouver à proximité d'un lieu présentant un intérêt pour la pêche et proposer des services et des aménagements pour une clientèle de pêcheurs.

► LES HÉBERGEMENTS CONCERNÉS

Le label Hébergement Pêche peut être attribué à des hébergements touristiques de tous types : chambres d'hôtes, meublés de tourisme, hôtels, résidences de tourisme, villages de vacances, parcs résidentiels de tourisme, campings, centres internationaux de séjours, colonies de vacances et classes de découvertes...

Il suffit que les propriétaires ou les exploitants en fassent la demande et que l'établissement réponde à des critères d'accueil, d'équipements et de services adaptés aux besoins des touristes pratiquant la pêche.

► LES CRITÈRES

Les hébergements candidats au label Hébergement Pêche doivent répondre à certains critères d'accueil et de services définis par une charte.

Cette charte regroupe l'ensemble des critères à remplir pour l'obtention de la qualification en trois rubriques principales :

Accueil : proximité du ou des lieux de pêche, ouverture de l'hébergement pendant la période de pêche (6 mois minimum pour les campings), personnalisation de l'accueil, proposition d'activités pour les accompagnants, fonds documentaire halieutique

Services : mise à disposition d'un local spécifique sécurisé pour stockage et séchage du matériel de pêche, mise à disposition d'un dispositif permettant la conservation d'appâts vivants (bac à vif), petits déjeuners matinaux (en chambres d'hôtes), paniers repas à la demande (pour les tables d'hôtes et l'hôtellerie)

Accessibilité à la pratique de la pêche : délivrance de la carte de pêche, documentations spécifiques, liste des moniteurs guides de pêche et des détaillants d'articles de pêche

La seule chose qui n'est pas garantie par ce label, c'est le nombre de poissons que vous pêcherez !

► DURÉE DE VALIDITÉ et MODALITÉS DE CONTRÔLE

Les Fédérations Départementales de Pêche s'engagent par la signature d'une convention entre elle-même et la FNPF à prendre en charge les démarches nécessaires auprès des hébergeurs potentiels.

Ces fédérations départementales s'engagent ainsi :

à vérifier l'admissibilité des hébergements et le maintien de ces critères dans le temps

à informer régulièrement la FNPF de toute nouvelle qualification

à mettre en oeuvre toute action de promotion pour favoriser le développement du label dans leur département, en particulier sur leur site Internet, et à participer aux actions portées par la FNPF dans ce domaine

à utiliser le logo et à faire état de leur appartenance à la qualification Hébergement Pêche sur tous supports de promotion complémentaires à ceux réalisés par la FNPF.

Ce label, gratuit, est attribué pour une durée de trois ans renouvelable après une visite de contrôle.

► CONTACT ORGANISME RÉFÉRENT

Fédération d'Ille-et-Vilaine pour la Pêche et la Protection des Milieux Aquatiques

Maison éclusière de la Pêchetière

35630 Hédé-Bazouges

02 99 22 81 80

federation.de.peche.35@wanadoo.fr



Label déposé par l'Association « Les Maisons d'Amis en France ».

2 types d'hébergements : chambres d'hôtes et gîtes (depuis 2017).

► LES MODALITES D'ADHESION

Le label Fleurs de Soleil sélectionne ses adhérents sur la base des valeurs qui sont les siennes, à savoir : la qualité de l'accueil, le confort des maisons, la convivialité et la disponibilité de ses propriétaires... principalement.

Les demandes sont d'ordinaire émises en ligne via le formulaire de contact ou sont relayées par un correspondant local/régional.

A réception de la demande, un administrateur prend contact avec le propriétaire pour voir si son projet entre dans la charte de qualité du label. Conseils et diverses informations sont souvent donnés, notamment dans le cas d'une création de structure d'accueil.

Le dialogue a commencé, dialogue qui se prolongera par une visite d'agrément effectuée par le chargé de visite local, lui-même propriétaire hébergeur. Lors de cette visite, on fait le point sur la configuration de la maison, sur le fonctionnement annoncé, sur les points forts à mettre en valeur... Le chargé de visite établit un rapport qui est adressé à la CASA (Commission d'Attribution et de Suivi de l'Agrément) pour validation. Dès lors, le nouvel adhérent règle sa cotisation et fait parvenir au siège les éléments (textes et photos) concernant sa maison et son activité d'accueil afin que ceux-ci soient mis en ligne sans attendre sur le site web du label.

Les avis des visiteurs, sur papier ou en ligne compléteront les infos relatives à la maison et contribueront à la démarche qualité du label exigée par la norme ISO 9001 dont se prévaut Fleurs de Soleil depuis 2002.

► CONTACT UTILE

Fleurs de Soleil

09 51 677 980

info@fleursdesoleil.fr



Créée en juin 1994, le label BAB France a pour but de promouvoir les prestations des membres du réseau et de répondre à leur demande de développement vers de nouveaux marchés intérieurs et extérieurs.

Chaque établissement se voit attribuer une catégorie, à partir d'une grille d'évaluation.

Le label répertorie les chambres en soleils : 1 à 4 soleils.

1 Soleil - Accueil chaleureux et enthousiaste. L'hébergement est simple. Les chambres peuvent disposer de sanitaires privés.

2 Soleils - Hôte agréable et accueillant. Maison de bon confort, les chambres peuvent disposer de sanitaires privés.

3 Soleils - Accueil de grande qualité. Demeure de caractère avec beaucoup de charme ou maison très confortable dont toutes les chambres disposent de sanitaires privés.

4 Soleils - Accueil de classe. Avec luxe, charme, environnement exceptionnel... la crème de la crème.

La chambre d'hôtes

- La chambre d'hôtes, confortable et chaleureuse mesure au minimum 10 m².
- Elle est d'une propreté irréprochable. La literie est en excellent état.
- Chaque chambre, normalement ventilée ou chauffée, est pourvue d'au moins une ouverture assurant un éclairage correct.
- Le lit comprend un sommier et un matelas de 80 x 190 cm pour une personne, 70 x 190 cm pour des lits jumeaux et au moins 140 x 190 cm pour un lit double.
- Les canapés lits peuvent éventuellement être proposés comme couchages supplémentaires occasionnels à condition que la taille de la chambre le permette.
- La chambre d'hôtes comprend obligatoirement un espace de rangement privatif et une lampe de chevet.
- Les couvertures, couettes, couvre-lits, oreillers sont en bon état.
- Draps et taies d'oreiller sont changés au moins tous les 4 jours et après chaque visiteur.
- Les revêtements muraux et de sol de l'appartement sont en bon état.
- Ne sont pas acceptées les chambres d'hôtes comportant des nuisances sonores permanentes et nocturnes.

La salle de bains

- La salle de bains est commune ou privée. Elle est signalée comme telle.
- La salle de bains comprend au moins un lavabo, une baignoire ou une douche.
- L'ensemble est en parfait état de fonctionnement et de propreté.
- Le linge de toilette (un drap de douche, une serviette) est changé au moins tous les 4 jours et après chaque visiteur.
- Les sanitaires communs sont nettoyés quotidiennement et tous les 4 jours s'ils sont privés.
- Une salle de bain est utilisée pour six couchages maximum (incluant les hôtes).

Le petit-déjeuner servi par les propriétaires avec soin, le petit-déjeuner familial à la française comprend au minimum thé, café ou chocolat, lait, pain frais, beurre et confitures.

Lorsqu'un hôte demande à adhérer à BAB France, nous prenons rendez-vous pour une visite. Cette rencontre permet à l'équipe d'inspection de mesurer la qualité de l'accueil, l'aptitude à sourire et l'ambiance réelle de la maison. Chaque visite donne lieu à un rapport établi à partir d'une grille de cotation et permet l'acceptation ou non de l'hôte. L'hôte et BAB France signent un document d'engagements mutuels qui rappelle les obligations de base de part et d'autre.

Nos hôtes sont labellisés B&B, classés officiellement par BEDBREAK FRANCE en soleils et visités régulièrement.

Nos contrats sont d'une année, non renouvelables par tacite reconduction mais par un choix réciproque.

Les hôtes BAB France sont sélectionnés à partir d'une grille d'évaluation précise mais les responsables de BAB France restent particulièrement sensibles à :

L'âme de la maison. Plus qu'une façade, c'est un sourire qu'on appréciera, une ambiance dont on se souviendra.

La générosité naturelle. Plus qu'un sourire professionnel, c'est un apéritif offert que l'on aimera, un service rendu que l'on appréciera.

L'ouverture culturelle. Plus qu'une prestation, c'est un moment d'échange que l'on recherchera.

La connaissance de l'environnement. Plus qu'un distributeur automatique de prospectus, c'est chaque conseil que l'on écoutera.

Le niveau de prix pratiqué. Plus qu'un prix bas, c'est un excellent rapport qualité prix que l'on découvrira.

► CONTACT UTILE

BedBreak France

12 rue des Tulipes, 85100 LES SABLES D'OLONNE

bab@bedbreak.com



MAISONS PASSION

> <https://www.maisons-passions.fr/>

Maisons – Passions – Hébergements est une association Loi de 1901, à but non lucratif, créée par un groupe de propriétaires de chambres d'hôtes et de gîtes, avec notre charte de qualité et de confort, privilégiant l'accueil des visiteurs, des touristes et un confort correspondant à au moins 3 étoiles.

C'est aujourd'hui le premier réseau national partenaire de la marque d'état Qualité Tourisme™.

Devenir adhérent Maisons – Passions – Hébergements, c'est rejoindre un label composé de plusieurs hébergements répartis sur 20 départements, bénéficier d'une présence sur internet, de conseils personnalisés sur les statuts, les aspects juridiques, fiscaux et sociaux de votre activité.

Nos adhérents bénéficient :

D'une cotisation minimale (85 € par an)

D'une organisation participative permettant à chacun de prendre toute responsabilité au niveau des régions, des départements et par thèmes: partenariats, développement, etc.

De conseils et informations gratuits (juridiques, fiscaux, sociaux et comptables)

De la mise en place et du suivi de la place de marche (lorsque celle-ci est installée par la région ou le département).

Un RESEAU LABEL amical, solidaire, responsable et participatif

– du confort équivalent à au moins trois étoiles

– d'un accueil agréable et chaleureux

– de renseignements sur le terroir et le territoire, s'ils le souhaitent

– de partenariats privilégiés

– de bons de fidélité de 5% sur toute nouvelle réservation dans le réseau

Enfin nous respectons scrupuleusement la législation et la réglementation en matière d'hébergement (ex. pour les chambres d'hôtes: 5 chambres maximum – 15 personnes accueillies – une salle d'eau et un sanitaire par chambre – etc.)

►CONTACT UTILE

Maisons-Passions-Hébergements

Association loi 1901

4 allée de la Brioche 28150 OUARVILLE

06	30	87	14	25
----	----	----	----	----

BIENVENUE AU CHÂTEAU

> <https://www.bienvenueauchateau.com/>



Réseau de chambres d'hôtes exclusivement situées dans des châteaux, manoirs et demeures privées.

L'association: « Bienvenue au Château » est une association régie par la loi 1901 à but non lucratif. Créée à l'origine dans l'Ouest de la France, elle s'étend progressivement sur l'ensemble du territoire. L'association a pour objet d'aider à la sauvegarde et à la valorisation des châteaux, manoirs et logis privés de France par l'accueil personnalisé d'hôtes payants. L'activité répond à des normes déterminées par l'Association et définies dans une charte de qualité fixant les conditions d'adhésion à l'Association.

Le réseau Bienvenue au Château réunit une centaine de châteaux et demeures privés en France en chambres d'hôtes d'exception, locations exclusives uniques.

Loin du normé et de l'uniformité, ces lieux tous différents par leur époque, leur architecture, leur histoire et la personnalité de leur propriétaire, sont réunis autour d'une tradition d'hospitalité et d'accueil qui s'ancrent profondément dans les racines de Bienvenue au Château.

Pas de notion de catégorie.

► CONTACT UTILE

Bienvenue au Château

Château de Chambiers 49430 DURTAL.

06 70 22 50 55

secretariat@bienvenueauchateau.com

CHARME BRETAGNE

> <https://charme-bretagne.com/>



Charme Bretagne est un réseau de propriétaires de maisons d'hôtes né en 2012.

Promotion de demeures d'exception (manoirs, châteaux...) et de charme en Bretagne.

2 types d'hébergements : chambres d'hôtes et gîtes.

Nos valeurs, inscrites dans notre charte : hospitalité, partage, ouverture, qualité, respect, confort... Mais également décoration, disponibilité, art de vivre et de recevoir.

#1 Des maisons qui ont une âme

Notre sélection de maisons est un savant cocktail d'architecture de caractère, de patrimoine breton, au sein de paysages remarquables et préservés...

#2 Un art de recevoir à la bretonne

Conseils de visites, coins secrets, petits-déjeuners avec des produits ultra-locaux... Ils sont connectés à leur territoire et vous permettront d'accéder aux habitants, artistes et artisans qui ne sont pas forcément dans les guides classiques.

#3 Des hébergements rigoureusement sélectionnés

L'équipe de Charme Bretagne sélectionne chaque maison avec rigueur. Cela passe par la rencontre des propriétaires et la visite de l'hébergement, afin de s'assurer de l'esprit des lieux, en harmonie avec la charte du réseau. Des revisites sont effectuées régulièrement, et un suivi des réclamations clients est assuré.

#4 Un solide réseau d'hébergeurs pour découvrir toute la Bretagne

#5 Pas de commissions, réservation en direct du propriétaire

► CONTACT UTILE

Charme Bretagne - Associatif Quimper Cornouaille

1 allée Mgr Jean-René Calloc'h 29000 QUIMPER

06 33 33 37 63

► TYPE

Label

► ZONE GÉOGRAPHIQUE DE DÉVELOPPEMENT

International

► CIBLES

Hébergements touristiques et restauration

► STRUCTURE PORTEUSE

Teragir, anime le label en France Foundation for Environmental Education (FEE), coordonne le label à l'international

► ORGANISME CERTIFICATEUR

Jury d'experts externes à Teragir, en savoir plus : <https://www.laclefverte.org/le-label/le-jury/>

► NOTORIÉTÉ

1^{er} écolabel pour les établissements touristiques en France.

1^{er} label environnemental international pour l'hébergement touristique et la restauration.

► DESCRIPTION DE LA DÉMARCHÉ

Le label Clef Verte distingue les hébergements touristiques et les restaurants qui choisissent de réduire leur impact environnemental et affirmer leur responsabilité sociale.

► PRINCIPALES VALEURS

Sensibiliser les professionnels et le personnel, éduquer les touristes, diminuer l'impact des établissements touristiques sur l'environnement et les charges d'exploitation, anticiper les futures réglementations, promouvoir des hébergements et des restaurants respectueux de l'environnement

► COMMENT S'ENGAGER ?

1/ S'inscrire sur l'espace pro Clef Verte en ligne (gratuit).

2/ Remplir le dossier en ligne, dont la grille de critères correspondant à son activité.

2/ Visite de contrôle par un auditeur conseil du label Clef Verte : valide / invalide les réponses fournies dans le dossier et apporte des conseils sur les points éventuellement manquants.

3/ Accompagnement par l'équipe Clef Verte pour progresser dans la démarche et présenter un dossier qualitatif au jury.

4/ Le Jury d'experts, externes à Teragir, statue sur l'obtention du label.

Si l'établissement obtient le label, visite d'audit réalisée l'année suivant l'année de candidature, puis tous les 3 ans.

En savoir plus sur comment candidater : <https://www.laclefverte.org/espace-pro/comment-%C3%AAtre-candidat-au-label-clef-verte/>

► NOMBRE DE CRITÈRES

Une soixantaine de critères impératifs et des critères recommandés (essentiels ou optionnels).

Les critères Clef Verte portent sur :

- Politique environnementale
- Sensibilisation à l'environnement
- Gestion de l'eau
- Gestion des déchets
- Gestion de l'énergie
- Achats responsables
- Cadre de vie

Grilles de critères par type d'établissements : <https://www.laclefverte.org/espace-pro> (onglet Critères).

► DURÉE DE VALIDITÉ et MODALITÉS DE CONTRÔLE

1 an, procédure de renouvellement annuel (allégée les années sans audit).

Procédure de renouvellement annuel : dossier Clef Verte à mettre à jour en ligne et à envoyer.

Tous les 3 ans : dossier de renouvellement + visite d'audit et accompagnement (comme pour une 1^{ère} labellisation).

► COÛT

Tarifs variables selon la capacité de l'hébergement ou du restaurant.

Le coût comprend :

- la visite d'audit (dont frais de déplacement de l'auditeur)
- des frais de participation annuel

Tarifs : <https://www.laclefverte.org/espace-pro/comment-%C3%AAtre-candidat-au-label-clef-verte/> (en bas de page).

► CONTACT ORGANISME RÉFÉRENT

Teragir

115 rue du Faubourg Poissonnière

75009 Paris

infos@laclefverte.org

01 45 49 05 80

<https://www.teragir.org/>



ÉCOLABEL EUROPÉEN

- > Site de l'ADEME - page Ecolabel européen
- > Site de la Commission Européenne - page EU Ecolabel

► TYPE

Label écologique

► ZONE GÉOGRAPHIQUE DE DÉVELOPPEMENT

Europe

► CIBLES

Tout type d'hébergement touristique

► STRUCTURE PORTEUSE

L'ADEME en France

► ORGANISME CERTIFICATEUR

L'AFNOR Certification en France

► NOTORIÉTÉ

76% des personnes interrogées déclarent connaître l'Ecolabel européen.

► DESCRIPTION DE LA DÉMARCHE

L'Ecolabel européen est la seule certification écologique officielle reconnue dans tous les pays membres de l'UE.

Les hébergements touristiques certifiés proposent un service respectueux de l'environnement et de la santé, tout au long de la chaîne de prestations proposées (des matières premières à leur utilisation, en passant par leur fabrication).

Par ailleurs, l'Ecolabel européen couvre 24 catégories de produits.

► PRINCIPALES VALEURS

Réduire son impact environnemental, respect de l'environnement.

► COMMENT S'ENGAGER ?

L'ADEME développe un outil en ligne « L'Ecolabel Toolbox » <http://www.ecolabeltoolbox.com/fr/>, pour aider les hébergements touristiques dans leur démarche d'obtention de l'Ecolabel européen.

Fiche de présentation de l'Ecolabel européen :

<https://www.ademe.fr/sites/default/files/assets/documents/fiche-ecolabel-eu-hebergement-touristique-201802.pdf>

1/ Prendre contact avec l'organisme compétent : l'AFNOR, en charge de la délivrance de l'Ecolabel.

Elle fournit tous les renseignements sur les référentiels, la démarche et les tarifs

2/ Constituer le dossier et le soumettre à l'AFNOR

3/ Analyse du dossier et réalisation d'un audit

4/ Rapport d'audit

5/ Délivrance du certificat

► NOMBRE DE CRITÈRES

Critères obligatoires : 22

Critères optionnels : 45

Les critères portent sur :

- la gestion générale
- l'énergie
- l'eau
- les déchets et eaux usées
- autre

Critères et cahier des charges : <http://www.ecolabeltoolbox.com/fr/ecolabel-europeen>

► DURÉE DE VALIDITÉ et MODALITÉS DE CONTRÔLE

2 ans.

Actualiser le dossier tous les ans.

Audit tous les 2 ans.

► COÛT

Tarifs de certification selon la taille de l'entreprise.

Aides financières possibles de l'ADEME sur :

- La réalisation d'un diagnostic amont à l'Ecolabel Européen afin de mesurer l'écart entre les exigences du référentiel et les pratiques de l'entreprise ainsi que les opportunités que le label peut présenter.
- L'accompagnement de l'entreprise dans sa démarche d'obtention de l'Ecolabel Européen suite à la réalisation du diagnostic.

► CONTACTS ORGANISMES

ADEME

Direction régionale Bretagne

22 avenue Henri Fréville CS 50717

35207 Rennes Cedex 2

02 99 85 87 00

Sophie PLASSART

02 99 85 89 22

sophie.plassart@ademe.fr

CRT Bretagne

Delphine Bellanger

dbellanger@tourismebretagne.com

HÔTELS AU NATUREL

> <https://www.hotels-au-naturel.com/>

► TYPE

Marque

► ZONE GÉOGRAPHIQUE DE DÉVELOPPEMENT

France

► CIBLES

Hôtels 2** minimum (Cf. Autres prérequis à la rubrique « Comment s'engager ? »)

► STRUCTURE PORTEUSE ET ORGANISME CERTIFICATEUR

Groupement « Hôtels au Naturel ».

► DESCRIPTION DE LA DÉMARCHÉ

Les Hôtels au Naturel sont des hébergements à taille humaine, aux pratiques écoresponsables et intégrés dans un environnement naturel protégé.

► PRINCIPALES VALEURS

Le territoire : contribuer au développement du territoire et le faire découvrir à travers les prestations.

L'humain : savoir accueillir et faire partager sa passion.

Le respect de l'environnement : préserver les milieux naturels, la faune, la flore.

► COMMENT S'ENGAGER ?

Prérequis :

- Avoir 2 étoiles minimum.
- Etre implanté dans un site privilégié adapté au tourisme de nature (Parcs nationaux, Parcs naturels régionaux, zones futures ou limitrophes de parcs...).
- Avoir son hôtel intégré dans son environnement (architecture locale, à la campagne...).
- Offrir des pratiques écoresponsables.

1/ Faire la demande d'attribution de la marque.

2/ Visite de l'hôtel par un organisme ou une personne désignée par le Groupement Hôtels au Naturel.

Audit de l'établissement sur la base de la charte.

3/ Décision d'attribution de la marque par le Groupement Hôtels au Naturel.

► NOMBRE DE CRITÈRES

La charte d'adhésion comprend 10 articles, elle est disponible via le lien : <https://www.hotels-au-naturel.com/wpcontent/files/hotel-au-naturel-accueil-2.pdf>

► DURÉE DE VALIDITÉ et MODALITÉS DE CONTRÔLE

Convention d'utilisation de la marque signée pour 5 ans.

Renouvelable si les conditions sont toujours respectées.

Contrôle effectué selon un plan d'audit préétabli.

Visite de contrôle pouvant être effectuée à tout moment, de façon inopinée.

► COÛT

Cotisation annuelle en fonction du nombre d'étoiles et du nombre de chambres.

Tarifs précisés à l'article n°9 de la charte.

► CONTACT ORGANISME RÉFÉRENT

Association Hôtels au Naturel

571 Chemin Haut des Launes

13460 Les Saintes Maries de la Mer

contact@hotels-au-naturel.com

François Therin, animateur du réseau

animation@hotels-au-naturel.com

07 87 52 47 92



Le label Chouette Nature a été créé par **Cap France** en 2004 : il est **exclusivement réservé aux adhérents de ce réseau**. Aujourd'hui, 49 villages vacances Cap France sont labellisés Chouette Nature. Depuis 2011, Cap France est officiellement certifié ISO 14 001 pour sa démarche Chouette Nature.

Pour obtenir le label, l'hébergement doit se conformer à un référentiel reprenant plus de 100 critères répartis au sein de 10 axes d'engagements:

- la gestion des déchets et la sensibilisation au tri sélectif.
- les économies d'énergie et l'utilisation d'énergies renouvelables.
- la gestion de l'eau et réduction de la consommation.
- les nuisances sonores et l'amélioration du confort acoustique.
- la réduction des transports et des émissions de CO2.
- l'intégration paysagère par la protection de l'environnement.
- la politique d'achat, locale, équitable et écologique.
- l'animation, le développement touristique par la découverte de richesses locales et l'initiation à l'écologie.
- l'épanouissement des hommes et la formation professionnelle.
- la communication Chouette Nature et le partage des valeurs du Label.

► TYPE

Association de gérants de campings

► CIBLES

Campings ayant une taille maximum de 120 emplacements

► ZONE GÉOGRAPHIQUE DE DÉVELOPPEMENT

France

► STRUCTURE PORTEUSE ET ORGANISME CERTIFICATEUR

Association La Via Natura

► DESCRIPTION DE LA DÉMARCHÉ

Les campings membres du réseau Via Natura déploient des actions environnementales (tri sélectif, récupérateurs d'eau, produits respectueux de l'environnement) en faveur d'un tourisme plus équitable et durable.

► PRINCIPALES VALEURS

Engagement environnemental, tourisme équitable : valorisation des partenaires et produits locaux, tourisme durable, sensibilisation du personnel, partage de ces valeurs et lien social entre les membres et vers les clients.

► COMMENT S'ENGAGER ?

Prérequis : Etre un camping de 120 emplacements maximum.

1/ Contacter Mme Iziquel (Cf. Rubrique « Contact Organisme référent » ci-après).

2/ Adresser une lettre de candidature.

3/ La commission d'admission étudie la candidature.

4/ Cette étude est suivie d'un audit sur place et rencontre des gérants.

► NOMBRE DE CRITÈRES

L'audit évalue les thèmes suivants :

- Carte d'identité du camping.
- Caractéristiques et validation des critères obligatoires.
- Qualité de la candidature.
- Qualité de l'établissement (accueil, services, état général/propreté/ entretien des espaces communs, locatifs, emplacements, environnement et région).
- Respect de la charte et des engagements en matière de développement durable (gestion et tri des déchets, gestion des espaces verts et respect de l'environnement, meilleure gestion des ressources, politique d'achat, implication dans la valorisation du territoire et la protection du patrimoine, politique sociale, bien-être/convivialité et respect des Hommes).
- Conclusion et avis des visiteurs.

► DURÉE DE VALIDITÉ et MODALITÉS DE CONTRÔLE

Renouvellement par tacite reconduction chaque année lors de l'assemblée générale de novembre.

Validation de la candidature par entretien téléphonique.

Audit du camping pendant sa période d'ouverture, (visite sur site et étude du positionnement du camping par rapport aux valeurs et engagements de l'Association), par deux campings membres de l'Association les plus proches géographiquement.

► COÛT

Partie fixe + forfait au nombre d'emplacements.

► CONTACT ORGANISME RÉFÉRENT

Association La Via Natura

Isabelle Iziquel, Présidente

56320 PRIZIAC

07 83 06 52 29 - campingsvianatura@gmail.com

CAMPING QUALITÉ

> <https://campingqualite.com/>



Choisir le label Camping Qualité, c'est opter pour le seul label de qualité officiel de l'Hôtellerie de Plein Air depuis 1999 reconnu par les professionnels (F.N.H.P.A.), les consommateurs (F.F.C.C.) et les Institutionnels. L'association Camping Qualité est porteuse de la marque Qualité Tourisme.

Camping Qualité est une association de loi 1901, à but non lucratif, qui travaille depuis 1999 à l'amélioration de la qualité dans l'Hôtellerie de Plein Air, sur la base d'une charte de qualité unique reconnue et d'un audit externe indépendant portant sur plus de 650 critères.

► LES ENGAGEMENTS

Camping Qualité est aujourd'hui le 1^{er} réseau de campings indépendants avec plus de 300 campings dans toute la France. Tous répondent à nos 5 engagements qualité :

- . Un accueil chaleureux
- . Une propreté irréprochable
- . Une information précise et vraie
- . Un emplacement privatif soigné
- . Un environnement valorisé et respecté

► LES AVANTAGES D'ÊTRE ADHÉRENT

. Une amélioration de la gestion de votre établissement et ainsi une amélioration de la satisfaction des campeurs

En rejoignant Camping Qualité, vous obtiendrez notre grille d'audit dotée de plus de 700 critères qualité régulièrement mis à jour en fonction des nouvelles attentes des consommateurs.

Cette grille vous permettra de vous pré-auditer et de mettre en évidence les points forts et les points faibles de votre établissement. Durant cette période de préparation, Camping Qualité est là pour vous accompagner et vous aider à rehausser continuellement la qualité des prestations et services de votre camping (recommandations et plan d'actions).

Vous bénéficierez également de l'extranet de Camping Qualité mettant à votre disponibilité toutes les ressources et outils utiles à la gestion d'un camping.

- . Un gain de notoriété
- . Une image qualitative qui rassure le campeur
- . Des réservations sans commission et sans intermédiaire
- . Une animation réseau dynamique
- . Une nouvelle stratégie de professionnalisation pour performer en autonomie

► COMMENT REJOINDRE LE LABEL ?

1. Le gestionnaire de camping prend contact avec l'association nationale et demande un dossier avant le 30 avril.
2. Le gestionnaire reçoit la grille d'audit qui lui permet de réaliser son pré-audit obligatoire en ligne.
3. Entre le 1^{er} juillet et le 25 août, un auditeur se rend anonymement sur le camping et contrôle pendant 24h00, les 650 critères de la grille.
4. En septembre, le cabinet remet les résultats de l'audit à Camping Qualité qui organise avant le 20 du même mois une commission d'attribution tripartite, composée d'un tiers de consommateurs, un tiers de professionnels et un tiers d'institutionnels. Si le camping obtient une note moyenne de 85% et satisfait au moins 80 % de chacun des engagements (accueil, propreté, information, emplacement, environnement), la commission lui attribue la charte « Camping Qualité ».
5. Le camping est ensuite contrôlé tous les 5 ans/ou en cas de changement de gestionnaire du camping, avec la grille complète.

► COÛT

La cotisation annuelle est de 12 € HT par emplacement, 10€ HT par emplacement pour les adhérents à la FNHPA.

L'audit d'entrée et de suivi tous les 5 ans coûte approximativement 650 € HT.

► LA QUALITÉ SOUS CONTRÔLE

Outil de progrès et d'amélioration permanente, les plus de 730 critères de qualité de la grille d'audit permettent de contrôler la qualité du camping. Cette grille s'applique bien sûr lors du contrôle de labellisation du camping par Camping Qualité, mais ensuite tout au long de son engagement.

Tous les campings sont contrôlés sur la même base

- Processus d'information et de réservation
- Accès, site et environnement
- Accueil à l'arrivée
- Emplacements et aménagements
- État des sanitaires
- Propreté des sanitaires
- Propreté générale
- Loisirs de base
- Séjour dans le camping
- Facturation, organisation, gestion.

Mais aussi sur leurs spécificités propres

Chaque camping ayant des infrastructures et des services différents, ils sont contrôlés sur les prestations dont ils disposent :

- Épicerie et commerces
- Plats cuisinés
- Bar, restaurant, self-service
- Piscine
- Animations
- Hébergements locatifs
- Caravaneige d'hiver
- Services exceptionnels (crèche, cinéma ...)

Bon à savoir : un camping ne sera pas pénalisé s'il ne dispose pas d'une prestation, en revanche, s'il dispose de celle-ci et qu'elle n'est pas qualitative, alors il sera pénalisé.

Aussi, la démarche accueille tous types de campings : du 1 étoile aux 5 étoiles.

► CONTACT ORGANISME RÉFÉRENT

Association Camping Qualité

105 rue La Fayette

75010 Paris

02 40 82 57 63

info@campingqualite.com

CABANES DE FRANCE

> www.cabanes-de-france.com/



Cabanes de France® est le premier réseau français d'hébergements insolites. Dans toute la France, des cabanes perchées et bien d'autres hébergements hors du commun vous attendent pour réaliser votre rêve d'enfant... Pour un week-end ou simplement une nuit insolite au vert, venez vous dépayser et dormir dans un arbre, dans une cabane perchée à plusieurs mètres du sol en toute sécurité, dans une roulotte au milieu d'un champ ou encore dans une yourte traditionnelle. Le réseau fédère plus de 170 hébergeurs indépendants qui proposent chacun un environnement et une expérience unique.

► LA QUALITÉ

De la Bretagne, à l'Alsace, en passant par le Centre, le Bordelais ou la Côte d'Azur, chacun des hébergements présentés sur www.cabanes-de-france.com est visité pour vous assurer un accueil et des prestations de qualité.

Tous nos hébergements sont nichés dans la nature, loin du bruit de la ville, dans le respect de la nature qui les entoure. Un soin particulier est apporté au décor des cabanes et des hébergements insolites pour vous, hôtes de passage. Profitez d'un petit nid d'amour pour deux, ou bien d'un logement convivial et insolite en famille ou entre amis.

► CONTACT

Cabanes de France

7 bis avenue Joannes Masset

69009 LYON

CABANES ET ROULOTTES DE CAMPAGNE

> www.roulottes-de-campagne.com



Il s'agit d'un réseau de commercialisation qui propose des locations insolites partout en France.

► UNE CHARTE POUR UN LABEL DE QUALITÉ

Un logo en fonte est apposé sur chacun des hébergements Cabanes & Roulottes de Campagne®, il labellise l'hébergement et garantit son identité et sa qualité aux consommateurs. Il est conditionné au respect d'une charte entre le propriétaire et la société Cabanes et Roulottes de Campagne qui porte sur les points suivants :

- . La qualité de l'environnement (pas de nuisances visibles et sonores)
- . La qualité de l'accueil
- . La propreté et l'entretien des hébergements et des environs
- . Les informations touristiques fournies par les exploitants
- . Le respect des normes de confort promis par le label
- . Des prestations de services de niveau hôtelier
- . La personnalisation des services

► DEVENIR PARTENAIRE DU RÉSEAU ESPRIT CAMPAGNE

Le savoir vert du réseau Ensemble, nous sommes plus forts.

Nous regroupons des acteurs du tourisme très différents par leur nombre d'hébergements insolites ou les destinations qu'ils proposent mais ils sont tous animés du même sens de service client. L'accueil est notre credo, nos sourires nos armes.

En développant un site Internet commun, ainsi qu'une plate-forme de réservation chacun des membres du réseau devient plus visible et se simplifie la vie.

Nous souhaitons proposer à nos clients des hébergements insolites de qualité, répondant aux exigences de confort attendues par nos clients. Nous voulons que nos destinations soient des lieux conviviaux et chaleureux, que la satisfaction de nos clients nous motive chaque jour un peu plus. Nous nous attachons à apporter à nos clients des services de qualité ; draps fournis et lits faits à l'arrivée, linge de toilette fourni gratuitement.



éthi*c* é*t*apes est comme son nom l'indique, un réseau d'hébergement touristique de qualité pour les individuels et les groupes : nous accueillons aussi bien les familles que les classes en séjours scolaires, les entreprises du coin venues pour un séminaire, les associations et clubs sportifs ou les voyageurs solo de passage. Ce mélange des genres propice aux échanges, c'est ce qu'on aime, ce qu'on revendique et ce qu'on partage avec nos hôtes.

éthi*c* é*t*apes, c'est aussi le nom de nos établissements, et ils vous accueillent partout en France (jusqu'en Martinique !) et ça toute l'année. Un esprit solidaire et responsable qui unit tous les centres, la rencontre et l'échange comme principe d'action. Cette idée, nous la défendons depuis 40 ans, et elle n'a pas fini de faire son chemin.

► MISSIONS ET OBJECTIFS

éthi*c* é*t*apes, union volontaire de centres internationaux de séjour est une association à but non lucratif, régie par la loi de 1901, qui a pour objectif de pratiquer un accueil de qualité pour tous. Les 45 é*t*hi*c* é*t*apes inscrivent leur activité dans le cadre de l'économie sociale et solidaire et sont pour la plupart gérés par des organismes à but non lucratif ou coopératifs.

Rencontres et échanges, gestion désintéressée, mixité sociale et culturelle, éducation à la citoyenneté, constituent les valeurs que les é*t*hi*c* é*t*apes s'engagent à décliner au quotidien.

. Développer un tourisme accessible à tous

Les é*t*hi*c* é*t*apes sont des acteurs impliqués dans leurs territoires et visent à les faire vivre toute l'année. é*t*hi*c* é*t*apes et ses membres agissent auprès des ministères et de ses partenaires pour développer la mobilité et les échanges internationaux et faire connaître notre concept particulier d'hébergement : le centre international de séjour. L'union est également membre d'Atout France, de la Fédération internationale des organisations de voyages de jeunes (FIYTO), de l'Union nationale des associations de tourisme (UNAT). Elle est partenaire de l'Agence nationale pour les chèques vacances (ANCV) et de la Fédération nationale des comités départementaux du tourisme (FNCDT). Enfin é*t*hi*c* é*t*apes est signataire d'une convention avec le ministère de la Jeunesse et des Sports.

. Développer le tourisme durable et responsable

Les é*t*hi*c* é*t*apes sont également des porteurs de projets investis au sein de leurs territoires d'implantation. Chaque établissement développe avec une façon qui lui est propre et en lien avec les acteurs sociaux, culturels, économiques locaux, un projet de structure, qui encadre et guide son action.

Au delà de l'activité d'hébergement touristique, qu'ils intègrent pleinement, ces projets portent sur la mise en place d'actions sociales et citoyennes et/ou culturelles notamment, avec l'échange, la découverte et la mixité des publics, locaux et visiteurs comme principal moteur.

Parallèlement à leur activité touristique, certains é*t*hi*c* é*t*apes assurent également une mission spécifiquement sociale ou socio-culturelle: plusieurs é*t*hi*c* é*t*apes sont ainsi couplés avec un Foyer de Jeunes Travailleurs (FJT).

. Développer la professionnalisation des centres internationaux de séjour

Enfin, le réseau é*t*hi*c* é*t*apes, est un outil au service de la professionnalisation de ses membres par :

- La mise en œuvre d'une démarche de qualité, régulièrement contrôlée qui vise à l'amélioration permanente.
- L'organisation de sessions de formations aux métiers de l'hébergement touristique pour le personnel des centres et par la mise en œuvre de formations innovantes au sein du tourisme associatif en ce qui concerne par exemple les questions de développement durable ou de nouvelles technologies
- L'organisation d'échanges de savoir-faire et d'expérience
- La mise en place d'une observation du secteur, de baromètres statistiques et de veilles thématiques
- La mise en œuvre d'un service d'ingénierie

► ENGAGEMENT QUALITÉ

Auprès de ses clients et de chacun de ses hôtes, é*t*hi*c* é*t*apes s'engage par une charte, créée en 1986, au service de votre confort. Celle-ci garantit en tous points du réseau une qualité identique tant pour les prestations confort, restauration, activités culturelles et sportives, sécurité, respect des législations en vigueur... que pour le personnel, qualifié et motivé par sa mission d'accueil.

Cette charte prend la forme d'un référentiel qui couvre l'ensemble des prestations proposées dans les établissements, de l'hébergement, à la restauration, en passant par les espaces de vie communs et les activités. Il certifie la présence d'un personnel qualifié et motivé par sa mission d'accueil. Il se présente sous la forme de deux classements: « confort et services » et « activités et environnement ». Tous deux couvrent plus de 200 critères régulièrement actualisés et contrôlés.

Ces classements permettent également aux futurs hôtes de se faire une idée précise et fiable de ce qu'ils vont trouver une fois sur place et de choisir leur destination en conséquence.

Démarche qualité

Les éthic étapes s'engagent en 10 points

- . Un hébergement confortable et une restauration de qualité dans le respect d'une politique tarifaire adaptée.
- . Un service d'accueil pour vous aider à organiser votre séjour et à découvrir les richesses des régions.
- . Une équipe de professionnels qualifiés et motivés par leur mission éducative et culturelle.
- . Un contrôle permanent de la qualité de nos prestations. L'enregistrement de vos remarques et suggestions.
- . Des espaces de détente et d'animation.
- . Des activités culturelles, sportives ou artistiques variées.
- . La sécurité et la conformité des installations.
- . Un contrat de réservation écrit qui garantit le respect des engagements pris pour l'organisation de votre séjour.
- . La prise en compte du développement durable dans nos pratiques.
- . La puissance d'un réseau national qui s'engage au respect de cette charte par chacun de ses membres.

Démarche durable

éthic étapes a intégré le développement durable comme principe d'action de son activité. Le management environnemental, l'ancrage des éthic étapes dans leur territoire, l'accessibilité des équipements et la sensibilisation des collaborateurs et des hôtes aux problématiques écologiques... Tout autant d'axes essentiels qui constituent notre stratégie.

► CONTACT ORGANISME RÉFÉRENT

éthic étapes

3 rue de Paradis

75010 Paris

01 40 26 57 64

info@ethic-etapes.fr

GROUPE LOGIS

> www.logishotels.com

Premier réseau indépendant en Europe.



► VALEURS

Avec 2 400 établissements en Europe, nos hôteliers sont tous uniques mais partagent les mêmes valeurs :

- . L'accueil est personnalisé dans une atmosphère chaleureuse.
- . Le confort et les services sont toujours garantis et en cohérence avec l'expérience de séjour proposée par l'établissement.
- . La restauration met à l'honneur les produits locaux, de saison et l'art de recevoir.
- . En ville ou à la campagne, Classique ou insolite, économique ou haut de gamme, le réseau s'adapte à tous.

► UNE CHARTE DE QUALITÉ

En adhérant au réseau des hôtels restaurants Logis, les hôteliers s'engagent à respecter notre charte qualité et les critères liés à leur classement en « cheminées » et en « cocottes ». La grille de critères des hôtels restaurants Logis se fait de plus en plus exigeante pour mieux répondre aux attentes des clients d'aujourd'hui : plus de confort, plus de services et plus de modernité.

Les visites mystère

Depuis plusieurs années, des visites mystère sont systématiquement effectuées dans l'ensemble des hôtels restaurants Logis. Issus d'organismes indépendants agréés, nos « clients mystère » ont pour mission de contrôler la qualité des prestations proposées. Près de 500 critères sont évalués pour valider le classement de l'établissement en « cheminées » et en « cocottes » et veiller au maintien de sa qualité jour après jour.

A tout moment, le Comité de la Charte des Logis est habilité à revoir le classement des établissements qui ne seraient pas conformes à la marque Logis.

► ACCOMPAGNEMENT

Des conseillers formés aux outils Logis Hôtels,

Un seul but, une croissance durable de l'activité de chaque hôtelier-restaurateur :

23 conseillers dédiés à un territoire et à ses établissements.

3 conseillers dédiés au support hôteliers par email et téléphone.

2 responsables coordination réseau.

1 responsable coordination opérations.

1 directeur des opérations.

► BÉNÉFICES

Un accompagnement de proximité.

Des conseils d'experts pour un positionnement stratégique sur le marché.

Une meilleure commercialisation grâce à des outils pensés pour des hôteliers indépendants.

Une optimisation de vos achats et de vos investissements grâce à notre centrale.

Un accompagnement sur la gestion de votre E-réputation

Un programme de fidélité performant qui vous permet de garder votre clientèle en direct.

Le développement de votre C.A. en basse et moyenne saison grâce à notre clientèle affaires et groupe.

La formation et la fidélisation de vos équipes.

► UNE COMMUNICATION DÉDIÉE

Des newsletters sur l'actualité du réseau et les services associés.

Un accompagnement de votre communication locale, signalétique, produits dérivés, etc.

Un extranet rassemblant tous les outils.

Un groupe Facebook réservé aux hôteliers du groupe.

► CONTACT

Fédération Internationale des Logis

83, avenue d'Italie - 75013 PARIS

01 45 84 70 00

Relais & Châteaux se définit par un ensemble de valeurs partagées par ses membres dans le monde entier.

Un ancrage local - les maisons sont l'expression vivante d'un lieu, de son histoire, de son environnement et de sa culture.

L'humanisme - le respect des hôtes comme celui des collaborateurs ainsi que celui des hommes et des femmes qui évoluent autour de nos maisons et incarnent les lieux et leur culture est au centre de l'esprit Relais & Châteaux

Le partage - chaque maître de Maison transmet sa passion à ses clients.

L'engagement - les membres Relais & Châteaux contribuent à enrichir l'histoire de la cuisine et de l'hospitalité.

Avec 569 Membres dans 66 pays, Relais & Châteaux offre un monde de destinations extraordinaires. Les établissements Relais & Châteaux s'imposent par leur diversité, leur singularité et le profond respect qu'ils ont pour leur terroir.

Art de vivre

33% des maisons Relais & Châteaux sont classées monuments historiques.

41% se situent dans ou à proximité d'un site classé au patrimoine mondial de l'UNESCO.

39% ont reçu un prix lié à l'hôtellerie.

Environnement

6% maisons Relais & Châteaux ont reçu une certification et/ou un label environnemental.

21% se situent dans une zone naturelle protégée.

38% utilisent des énergies renouvelables.

46% luttent contre le gaspillage d'eau.

13% protègent des espèces végétales comestibles.

22% protègent des espèces végétales non-comestibles.

13% protègent des espèces animales menacées.

Alimentation

25% des maisons Relais & Châteaux ont reçu un prix lié à la cuisine.

82% proposent des options végétariennes, diététiques ou allergènes dans leurs menus.

45% produisent sur leur site d'implantation des produits issus du terroir (vin, miel, thé, huile d'olive, café, etc.).

49% ont un potager.

58% des produits proposés sur la carte des restaurants relais & châteaux sont issus de l'agriculture locale.

45% des produits proposés sur la carte des restaurants relais & châteaux sont issus de l'agriculture biologique.

59% servent des produits issus de la pêche artisanale.

60% servent des produits issus de la pêche labellisée.

21% mènent des actions d'éducation alimentaire à destination d'un public jeune.

Société

74% des maisons Relais & Châteaux forment chaque année des stagiaires / apprentis*.

7% ont créé une fondation et/ou une association dans leur pays d'implantation.

27% soutiennent une association ou une ONG.

► CONTACT UTILE

Relais & Châteaux

president@relaischateaux.com

HÔTEL DE CHARME ET DE CARACTÈRE BRETAGNE

> <https://www.hotelscharmebretagne.com/>

Le réseau régional des Hôtels de Charme et de Caractère en Bretagne regroupe depuis 1999 plus de quarante professionnels indépendants qui partagent une philosophie – l'art de recevoir avec simplicité – et des exigences de grand confort autour de lieux uniques et dépaysants pour faire de votre séjour un moment d'accueil inoubliable.

Nos hôtels sont des maisons familiales de qualité dont le charme et le caractère s'imposent naturellement. Le contact direct avec les propriétaires offre un lien privilégié qui personnalise votre séjour selon vos attentes en matière de découverte de la Bretagne que vous avez choisie.

► CONTACT UTILE

Hôtels de Charme et de Caractère
en Bretagne

Immeuble Athéa - 9 rue Louis Kerautret Botmel, 35000 Rennes
contact@hotelscharmebretagne.com

LES COLLECTIONNEURS

> <https://www.lescollectionneurs.com/>



Depuis 1975, nous réunissons les restaurateurs et les hôteliers qui ont en commun une même passion pour l'hospitalité. Au-delà d'une décoration recherchée, de techniques culinaires affirmées ou d'emplacements privilégiés, c'est la personnalité de chaque adresse, la sincérité de la famille, du couple, de la femme ou de l'homme qui anime chacune des maisons, qui a toujours fait le lien entre les établissements sélectionnés. Si la qualité des prestations et des services a toujours été un prérequis, c'est bien pour l'expérience, les rencontres, propres à chacun de ces lieux, que les voyageurs avaient plaisir à les découvrir, à les collectionner.

Nos restaurateurs et nos hôteliers vous accueillent tout au long de l'année en portant hautes nos valeurs : la **générosité, la curiosité et l'exigence**.

► NOTRE ACCOMPAGNEMENT

Les Collectionneurs accompagnent les Hôteliers et Restaurateurs indépendants dans leur développement au quotidien et sur le terrain, grâce à une équipe de responsables et de coordinateurs réseau.

- . Une communauté unique de restaurateurs et d'hôteliers qui échangent et se rencontrent.
- . Un accompagnement à la gestion opérationnelle grâce à notre équipe de responsables régionaux.
- . Une centrale CADHI pour vous aider à améliorer vos achats.
- . Un service Jobhospitality pour vous aider à recruter du personnel qualifié.
- . Une équipe de commerciaux spécialisée séminaires et événements pour promouvoir vos espaces (BtoB).
- . Un système de distribution performant (Synxis) avec une équipe dédiée.
- . Un guide les Collectionneurs édité chaque année, en français et anglais, distribué dans tout notre réseau et chez nos partenaires.
- . Un programme de fidélité performant qui incite la récurrence de visites de nos voyageurs.
- . Une mise en avant de votre établissement grâce aux chèques cadeaux et coffrets thématiques.
- . Un accompagnement de vos équipes de cuisine au travers du programme Planet C.

► CONTACT UTILE

Les Collectionneurs

Bord de Seine 1

3 esplanade du Foncet - 92441 ISSY LES MOULINEAUX CEDEX

info@lescollectionneurs.com

CHARME ET TRADITIONS

> <https://www.charme-traditions.com/>

Charme & Traditions, c'est le fruit d'une envie furieuse d'évasion, de retour aux sources et d'authenticité. C'est la preuve que les grands voyages peuvent se faire sans décalage horaire, qu'un week-end suffit parfois pour découvrir de nouveaux horizons et de nouvelles traditions. Parce qu'il fallait que le voyage soit un luxe à la portée de tous, nous rassemblons sur un même portail tous les propriétaires de chambres d'hôtes portés par le sens de l'accueil et la passion du terroir. Dans des cadres exceptionnels, ils vous feront découvrir les richesses de nos régions, que seule leur générosité met enfin à votre portée. Avec Charme et Traditions, le dépaysement n'est jamais très loin.

► NOS ATOUTS

Votre partenaire pour afficher complet toute l'année et augmenter votre visibilité.

Aucune commission n'est prélevée, ni pour l'hôte, ni pour le vacancier.

Des responsables du tourisme rédigent votre annonce et répondent à toutes vos questions.

► NOTRE SAVOIR-FAIRE À VOTRE DISPOSITION

Visibilité optimale

Référencement en 1ère page de Google.

Campagnes e-mailing sur une base de 250.000 touristes fidèles.

500.000 visiteurs/mois sur notre site.

Efficacité

Obtenez de nombreuses demandes de réservation, même en basse et moyenne saison.

Votre annonce est rédigée par nos équipes et mise en ligne sous 72h.

Satisfaction

Appartenance à un réseau de qualité.

Une plaque murale à votre disposition.

88% de nos abonnés renouvellent.

Un service d'accompagnement disponible par mail et téléphone.

► CONTACT UTILE

Charmes et Traditions SAS

49 rue de Ponthieu

75008 PARIS

contact@act-france.com

01 80 88 39 02

DISTINCTION PALACE (ATOUT FRANCE)

La réforme du classement hôtelier mise en place par la loi du 22 juillet 2009 portait sur deux grands axes : la modernisation des critères de classement et la refonte de la procédure permettant d'obtenir les « nouvelles étoiles ».

Parmi les nouveautés introduites par cette réforme : la création de la catégorie « 5 étoiles ». Enjeu d'image, d'attractivité et de rayonnement, entraînant l'ensemble de l'offre, elle constitue désormais la figure de proue du meilleur de l'hôtellerie française.

Toutefois, parmi les hôtels classés 5 étoiles, certains doivent être distingués. Situation géographique, intérêt historique, esthétique et/ou patrimonial particulier, service sur mesure, ces établissements d'exception font partie du paysage touristique français depuis toujours mais aucune distinction officielle ne venait jusqu'ici saluer leur différence.

C'est pourquoi, a été créée la **Distinction Palace** qui permet la reconnaissance d'hôtels présentant des caractéristiques exceptionnelles.

La Distinction Palace doit permettre de valoriser ces établissements sur la scène internationale vis-à-vis d'une offre concurrente de plus en plus importante. Plus globalement, elle doit contribuer au rayonnement de la culture française et à l'attractivité de la destination France.

► PROCÉDURE D'ATTRIBUTION

La Distinction Palace est attribuée à l'issue de deux phases :

- . Une phase d'instruction conduite par Atout France reposant sur des critères d'éligibilité objectifs, critères issus du classement de la catégorie 5 étoiles qui deviennent obligatoires : existence d'un espace de remise en forme, d'un spa, une équipe polyglotte, un service de conciergerie, ...
- . Une phase d'analyse par une commission, composée de personnalités qualifiées, qui fonde son avis sur un ensemble de critères d'appréciation : localisation, esthétique, histoire des lieux, personnalité de l'établissement, implication des équipes dans la recherche de l'excellence, restaurant gastronomique, politique de respect de l'environnement...

[Pour télécharger l'arrêté du 3 octobre 2014 relatif à la "distinction Palace", cliquez ici.](#)

[Pour télécharger l'arrêté du 25 février 2019 portant nomination à la commission d'attribution de la "distinction Palace", cliquez ici.](#)

[Dossier complet de candidature : cliquez ici.](#)

► CONTACT UTILE

Atout France
 200/216 Rue Raymond Losserand
 CS 60043
 75680 Paris Cedex 14
 01 42 96 70 00

AFFICHE ENVIRONNEMENTAL

- > <https://www.ademe.fr/expertises/consommer-autrement/passer-a-laction/reconnaitre-produit-plus-respectueux-lenvironnement/dossier/laffichage-environnemental/affichage-environnemental-contexte-reglementaire-objectifs>
- > <https://www.ecologie.gouv.fr/laffichage-environnemental-des-produits-et-des-services-hors-alimentaire>
- > <https://www.betterfly-tourism.com/affichage-environnemental-hotels/>

► TYPE

Affichage sous forme de note ABCDE

► ZONE GÉOGRAPHIQUE DE DÉVELOPPEMENT

France

► CIBLES

A ce jour, il existe un référentiel uniquement pour les hôtels

► STRUCTURE PORTEUSE

ADEME

► ORGANISME CERTIFICATEUR

ADEME via une Délégation de Service Public, plusieurs délégataires :

-Mission 1 Validation des référentiels : RDC Environment, AMVALOR et CD2e

-Mission 2 Vérification des notes : AFNOR Certification, AMVALOR et CD2e

Pour le moment, seule l'entreprise Betterfly Tourism propose un outil de calcul de la note environnementale.

► DESCRIPTION DE LA DÉMARCHÉ

L'affichage environnemental consiste à mesurer l'impact environnemental d'une nuitée à l'aide de 4 indicateurs environnementaux.

Ce système de notation existe pour d'autres catégories de produits : les articles d'habillement ou les produits électroniques notamment.

► NIVEAUX DE PROGRESSION

Note entre A et E (A étant la meilleure note).

Chaque année, l'établissement peut mettre à jour son évaluation pour améliorer son impact environnemental (démarche d'amélioration continue).

► PRINCIPALES VALEURS

Transparence, démarche de progrès, réduction des coûts d'exploitation et de son impact environnemental, développement durable.

► COMMENT S'ENGAGER ?

1/ Consulter le site de l'ADEME sur l'affichage environnemental :

<https://www.ademe.fr/expertises/consommer-autrement/passer-a-laction/reconnaitre-produit-plus-respectueux-lenvironnement/dossier/laffichage-environnemental/affichage-environnemental-contexte-reglementaire-objectifs>

Consulter et télécharger gratuitement le cadre technique :

<http://www.base-impacts.ademe.fr/gestdoclist> de l'affichage environnemental (principes généraux du BPX 30-323, référentiels par catégorie de produits, format d'affichage...)

S'adresser à l'ADEME pour des informations sur le dispositif et les accompagnements possibles et à Betterfly Tourism pour la mise en œuvre de l'affichage environnemental (accès à l'outil de calcul).

2/ Saisir les données spécifiques au fonctionnement de l'hébergement (factures d'eau et d'énergie, description des achats, des équipements, du linge...).

3/ Vérification des données.

4/ Attribution de la note environnementale avec proposition d'un plan d'action pour réduire son impact environnemental.

► NOMBRE DE CRITÈRES

La note entre A et E est attribuée en fonction de 4 indicateurs environnementaux :

- Impact sur le climat.
- Consommation d'eau.
- Consommation de ressources non renouvelables (énergie).
- Part des produits bio ou écolabellisés dans les approvisionnements de l'établissement.

► DURÉE DE VALIDITÉ et MODALITÉS DE CONTRÔLE

5 ans ou lors d'un changement significatif dans l'établissement.

Le mieux est de mettre à jour régulièrement son étiquette environnementale (annuellement afin de mesurer la démarche de progrès (amélioration continue)).

Vérification effectuée par les délégataires de l'ADEME.

► COÛT

Tarif selon la taille de l'entreprise, la complexité de la catégorie de produit/service et le nombre de références affichées.

Aides financières possibles de l'ADEME pour des projets d'amélioration de la performance environnementale des produits ou services allant jusqu'à la mise en œuvre de l'affichage environnemental:

. études préalables : <https://entreprises.ademe.fr/dispositif-aide/etudes-prealables-visant-ameliorer-la-performance-environnementale-des-produits-et-services>

. ou investissements : <https://entreprises.ademe.fr/dispositif-aide/investissements-dans-la-performance-environnementale-des-produits-et-services> liés à des démarches d'écoconception

► CONTACT BUREAU D'ÉTUDES (POUR LA MISE EN ŒUVRE)

Betterfly Tourism

325 rue Marcel Paul

44000 Nantes

Tél : 02 40 74 69 24

contact@betterfly-tourism.com

<https://www.betterfly-tourism.com/>

► CONTACTS DÉLÉGATAIRES DE L'ADEME (POUR LA VÉRIFICATION)

AFNOR Certification

Eric Laurençon, Responsable Pôle Produit, Marketing

Département Marketing, Solutions et Expertise

eric.laurencon@afnor.org

01 41 62 61 55

► CONTACT UTILE

ADEME

Direction régionale Bretagne

22 avenue Henri Fréville CS 50717

35207 Rennes Cedex 2

02 99 85 87 00

Sophie PLASSART

02 99 85 89 22

sophie.plassart@ademe.fr

RESTAURATION

MAÎTRE RESTAURATEUR

> <https://www.maitresrestaurateurs.fr/>

► TYPE

Titre d'Etat délivré par la Préfecture

► ZONE GÉOGRAPHIQUE DE DÉVELOPPEMENT

France

► CIBLES

Professionnels de la restauration (de l'auberge à l'étoilé Michelin)

► STRUCTURE PORTEUSE

Association Française des Maîtres Restaurateurs (AFMR), qui signe une convention avec l'État pour le bon usage du titre de Maître Restaurateur

► STRUCTURE PORTEUSE ET ORGANISME CERTIFICATEUR

3 organismes indépendants habilités : Certipack, AFNOR et Bureau Veritas

► NOTORIÉTÉ

11% des français fréquentant les restaurants avec service à table connaissent le titre.

► DESCRIPTION DE LA DÉMARCHE

Le titre de Maître Restaurateur est l'unique titre d'État garantissant la cuisine maison.

Le Restaurateur peut avoir maximum 3 établissements à son nom pour le titre de Maître Restaurateur. La démarche se fait individuellement pour chaque établissement (= 3 audits, 3 titres, 3 cotisations).

L'Association Française des Maîtres Restaurateurs : Créée en 2010 elle a pour vocation de recenser les Maîtres Restaurateurs et de promouvoir le titre auprès des professionnels et du grand public. L'équipe est devenue interlocutrice privilégiée avec le gouvernement dans le secteur de la restauration.

► PRINCIPALES VALEURS

Consommation de produits bruts, frais, locaux et de saison, cuisine maison sur place.

► COMMENT S'ENGAGER ?

Prérequis :

- CAP/ BEP + 5 ans d'expérience
- Ou Diplôme supérieur (à partir du Bac)
- Ou 10 ans d'expérience

1/ Le restaurateur fait sa demande de titre via le site internet de l'AFMR. Il peut notamment s'auto évaluer et télécharger le cahier des charges.

2/ A la suite de cela, l'AFMR transmet la demande aux 3 cabinets certificateurs qui prennent contact avec lui. Le restaurateur en choisi «un».

3/ L'auditeur se rend alors en tant que client mystère et évalue tout l'environnement du restaurant (service, présentation des plats, carte, décor, propreté...). Il se présente ensuite et demande à visiter les cuisines et voir les factures.

4/ Une fois l'avis favorable émis le restaurateur le transmet à la préfecture qui lui attribue le titre pour une durée de 4 ans.

5/ Le restaurateur peut ensuite adhérer à l'AFMR.

► NOMBRE DE CRITÈRES

Le cahier des charges comprend 30 critères à respecter : cuisine maison, produits bruts et de saison majoritairement frais, qualité du service et de l'accueil, qualité de la vaisselle, hygiène...

L'audit évalue 3 aspects de la restauration : la cuisine, la salle, le service.

► DURÉE DE VALIDITÉ et MODALITÉS DE CONTRÔLE

4 ans, renouvelable.

Pour un renouvellement, suivre la même procédure que pour un premier engagement.

► **COÛT**

- Adhésion annuelle 230€ HT comprenant tous les services mis en place ainsi que l'utilisation de l'image de marque : R bleu blanc rouge
- Coût de l'audit : entre 400 et 500€ HT

► **CONTACT ORGANISME RÉFÉRENT**

Association Française des Maîtres Restaurateurs

40 rue du colisée

75008 Paris

afmr@maitresrestaurateurs.com

01 53 63 00 77

BISTROT DE PAYS

> <https://www.bistrotdepays.com/>



► TYPE

Label

► ZONE GÉOGRAPHIQUE DE DÉVELOPPEMENT

France

► CIBLES

Établissements tels que les bistrot, cafés, estaminets et autres débits de boissons situés dans une commune de moins de 2 000 habitants.

► STRUCTURE PORTEUSE ET ORGANISME CERTIFICATEUR

Fédération nationale des Bistrots de Pays

► DESCRIPTION DE LA DÉMARCHÉ

Bistrot des Pays est un label attribué aux établissements (bistrot, cafés, estaminets et autres débits de boissons) mobilisés dans un projet de territoire : ils contribuent à la préservation et à l'animation du tissu économique et social rural.

► PRINCIPALES VALEURS

Conservation et animation du tissu économique et social en milieu rural, consommation locale : produits locaux et de terroir.

► COMMENT S'ENGAGER ?

Prérequis/ critères d'éligibilité :

- Être situé dans une commune rurale de moins de 2000 habitants.
- Constituer le dernier ou l'un des derniers commerces du village.
- Être ouvert à l'année.
- Proposer, autant que possible, des services de base non assurés par ailleurs dans le village (dépôt de pain, de tabacs, de journaux, petite épicerie...).
- Disposer des principaux documents d'information touristique locale.
- Organiser des animations festives et culturelles (au moins 3 par an).
- Promouvoir les produits du terroir.
- Proposer au minimum une restauration de type casse-croûte à toute heure, basée sur les produits régionaux.
- Dans le cas d'une restauration complète assurée, proposer des repas où les recettes et les produits du terroir tiennent une place prépondérante.

1/ Faire acte de candidature auprès de la Fédération nationale des Bistrots de Pays.

Vérification des critères d'éligibilité.

2/ Remplir et envoyer le dossier de candidature fourni par la Fédération.

3/ Accompagnement avec réalisation d'un « audit blanc ».

Audit de l'établissement en « client-mystère ».

4/ Si l'avis est favorable, le bistrotier devient adhérent de la Fédération des Bistrots de Pays.

Plus d'informations : https://bistrotscama.s3.eu-central-1.amazonaws.com/DP_National_2020.pdf

► NOMBRE DE CRITÈRES

Les critères d'éligibilité sont présentés ci-dessus.

L'audit en client-mystère s'attarde sur les points suivants : la promotion, la réservation, les extérieurs, l'accueil, la salle, l'assiette, les sanitaires, la fidélisation.

► **DURÉE DE VALIDITÉ et MODALITÉS DE CONTRÔLE**

5 ans.

Audit client mystère.

Pour un renouvellement, suivre la même procédure que ci-dessus.

► **COÛT**

Cotisation annuelle de 300 €.

► **CONTACT ORGANISME RÉFÉRENT**

Fédération nationale des Bistrots de Pays

Le Grand Carré - BP 41

04301 Forcalquier cedex

contact@bistrotdepays.com

04 92 77 68 86

BON POUR LE CLIMAT

> www.bonpourleclimat.org



► TYPE

Adhésion à une association

► CIBLES

Restauration, hôtellerie proposant de la restauration, traiteurs.

► ZONE GÉOGRAPHIQUE DE DÉVELOPPEMENT
France

► STRUCTURE PORTEUSE ET ORGANISME
CERTIFICATEUR
Association Bon pour le Climat

► DESCRIPTION DE LA DÉMARCHÉ

Les restaurants adhérents à la démarche Bon pour le Climat engagent des actions concrètes pour changer les pratiques alimentaires afin de préserver la planète et le climat.

Ils favorisent une cuisine « responsable » à base de produits de saison, d'origine locale, privilégiant le végétal pour des plats appétissants et gourmands avec des émissions de GES réduites.

Il s'agit d'une démarche responsable, basée sur du déclaratif.

► PRINCIPALES VALEURS

Développement durable, cuisine responsable, consommation locale/ de saison qui privilégie le végétal et bas carbone.

► COMMENT S'ENGAGER ?

1/ Contacter l'Association pour y adhérer.

2/ S'engager en signant la charte ADEME.

3/ L'Association, en partenariat avec Etiquettable, mettent à disposition des adhérents un éco-calculateur.

L'outil se base sur les chiffres de l'ADEME et permet de calculer le poids carbone des plats.

En savoir plus <https://www.bonpourleclimat.org/leco-calculateur/>

► NOMBRE DE CRITÈRES

Les restaurateurs, hôteliers et traiteurs adhérents s'engagent à :

- proposer à chaque repas au moins une entrée, un plat et un dessert réalisés avec des produits bons pour la santé et la planète parce que de saison, d'origine locale avec un peu plus de végétal et un peu moins d'animal.
- proposer au moins un plat végétal (sans viande, ni poisson sur la carte).
- inclure ces plats dans les menus ou dans les formules les plus accessibles.

Les adhérents s'engagent en signant une charte ADEME et déclarent la respecter.

Il existe deux chartes ADEME Bon pour le Climat :

- une pour les restaurants,
- une pour les hôtels sans restaurant, proposant un petit-déjeuner.

► DURÉE DE VALIDITÉ et MODALITÉS DE CONTRÔLE

Permanente, à condition de continuer à respecter la charte et régler la cotisation annuelle.

L'éco-calculateur permet de vérifier que les plats confectionnés sont bas carbone.

Les particuliers peuvent adhérer à l'Association pour 10 € par an et vérifier l'offre Bon pour le Climat.

► COÛT

Adhésion annuelle de 100 €.

► CONTACT ORGANISME RÉFÉRENT

Association Bon pour le Climat

23 rue Henri Barbusse

94110 Arcueil

contact@bonpourleclimat.org

►TYPE

Solutions pour accompagner le secteur de la restauration dans sa transition écologique (Label, audit, aide à la recherche de prestataires, accompagnement et formation)

►CIBLES

Restaurants

►ZONE GÉOGRAPHIQUE DE DÉVELOPPEMENT

France

►STRUCTURE PORTEUSE ET ORGANISME CERTIFICATEUR

Écotable (Société ESS)

►DESCRIPTION DE LA DÉMARCHE

Écotable propose plusieurs solutions pour aider les restaurants à diminuer leur impact environnemental.

L'offre d'Écotable se décline en plusieurs niveaux :

- Un outil d'audit environnemental qui analyse en profondeur les factures et les pratiques des restaurants pour les aider à piloter leur impact.
 - Un réseau de prestataires : producteurs etc. pour aider les restaurants à changer leur manière de consommer.
 - Une offre d'accompagnement et de formation sur mesure pour ceux qui auraient besoin d'être accompagnés main dans la main.
 - Une mise en réseau pour partager les bonnes pratiques.
 - Et enfin, un label pour valoriser les restaurants les plus vertueux et permettre au grand public de les identifier.
- Le Label Écotable identifie et valorise les restaurants écoresponsables à partir d'un cahier des charges précis et selon trois niveaux d'engagement.

►NIVEAUX DE PROGRESSION

3 niveaux d'engagement : 1, 2 ou 3 «Écotables ».

►PRINCIPALES VALEURS

Démarche écoresponsable, alimentation durable.

Analyse et expertise sur l'ensemble des sources d'impact environnemental d'un restaurant (approvisionnement, carte, santé, gestion des déchets, gestion des ressources, communication, non alimentaire, éthique et social).

►COMMENT S'ENGAGER ?

Pour le label :

1/ Répondre au questionnaire d'éligibilité en ligne : <https://formecotable.typeform.com/to/VlgleH> pour obtenir sa pré éligibilité (gratuit, sans engagement).

2/ Si le restaurant n'est pas éligible, il peut être accompagné sur un ou plusieurs axes - ou faire auditer ses pratiques en détail pour savoir comment s'améliorer.

Si le restaurant souhaite être audité en vue d'une labellisation :

- Il doit envoyer un dossier comprenant : factures d'approvisionnement (~1 mois), produits d'entretien, consommables, justificatifs s'il déclare être en énergie verte et/ou valoriser ses biodéchets.

- Écotable fait un retour à l'établissement avec une synthèse de labellisation mettant en avant points forts et axes d'amélioration.

- Écotable organise un reportage (photographe et journaliste professionnel.le.s) pour la création de contenu et de mise en avant sur son site internet et ses réseaux sociaux.

- L'établissement a également accès l'annuaire de prestataires et aux activités et sollicitations de la communauté Écotable pendant 1 an.

3/ Régler le montant de l'adhésion annuelle – en moyenne 500 € HT/an/établissement comprenant : analyse, synthèse (points forts, axes d'amélioration, recommandations, annuaire de prestataires, suivi régulier, mise en avant avec contenu pro : photos et articles).

4/ Entrée dans le réseau Écotable pour une durée d'1 an.

Relabellisation à effectuer 1 an après la mise en ligne.

Indépendamment ou en parallèle de la démarche de labellisation, Écotable propose des accompagnements, formations sur-mesure sur un ou plusieurs des axes d'analyse. Possibilité de bénéficier d'un audit environnemental sans labellisation (devis sur demande)

► NOMBRE DE CRITÈRES

Écotable se base sur 8 axes d'analyse (et plus de 90 critères de notation), pour donner une note sur 100 :

- Approvisionnement.
- Consommation d'eau et d'énergie.
- Recyclage et gaspillage.
- Communication.
- Santé.
- Carte du restaurant.
- Non alimentaire.
- Ethique et social.

Pour obtenir le label, le restaurant doit remplir certains critères obligatoires et obtenir une note minimale par niveau.

► DURÉE DE VALIDITÉ et MODALITÉS DE CONTRÔLE

1 an.

Visite une fois dans l'année + contrôle des factures, clients mystère.

► COÛT

Adhésion annuelle - en moyenne 500 € HT/an/établissement.

Si besoin d'accompagnement, devis sur-mesure.

► CONTACT ORGANISME RÉFÉRENT

Eco table

contact@ecotable.fr

OUTDOOR



CHARTRE DES 15 ENGAGEMENTS

> www.developpement-durable.sports.gouv.fr

► TYPE

Charte

► ZONE GÉOGRAPHIQUE DE DÉVELOPPEMENT

France

► CIBLES

Organisateurs d'événements et gestionnaires d'équipements sportifs

► STRUCTURE PORTEUSE

Ministère chargé des Sports
En partenariat avec l'ONG WWF France

► DESCRIPTION DE LA DÉMARCHÉ

Les grands événements sportifs internationaux et nationaux ont un impact sur l'environnement. Les signataires de cette Charte, conscients du rôle d'exemplarité qu'ils peuvent jouer, choisissent de s'inscrire concrètement dans une démarche écoresponsable impulsée par les organisateurs ainsi que par le ministère chargé des Sports. Cette démarche vise à limiter leurs effets négatifs sur l'environnement et à inscrire l'écosystème qui gravite autour de l'événementiel sportif dans une dynamique commune.

► PRINCIPALES VALEURS

Diminuer son impact sur l'environnement, utiliser le sport comme levier de changement des comportements vers des pratiques plus vertueuses.

► COMMENT S'ENGAGER ?

Pour rejoindre le réseau des signataires, contacter l'adresse mail suivante : ds.sportdurable@sports.gouv.fr
Toute signature se déroule dans un cadre officiel en présence de la Ministre chargée des Sports et doit au préalable avoir obtenu l'accord conjoint de la direction des Sports (Mission sport et développement durable) et du WWF France.

► NOMBRE DE CRITÈRES

Les 15 engagements chiffrés portent sur 15 thématiques adaptées aux spécificités du métier d'organisateur d'événement ou de gestionnaire d'équipement. Ces thématiques pourront être modifiées lors des évolutions des chartes.

- | | |
|--|---|
| 1- Restauration | 9- Innovations |
| 2- Mobilité | 10- Impact économique et social |
| 3- Achats responsables | 11- Ancrage territorial |
| 4- Déchets | 12- Cause solidaire |
| 5- Sites naturels, espaces verts et biodiversité | 13- Égalité et lutte contre les discriminations |
| 6- Énergies et fluides | 14- Management responsable |
| 7- Accueil et accessibilité | 15- Sensibilisation |
| 8- Accès à toutes et tous | |

► DURÉE DE VALIDITÉ et MODALITÉS DE CONTRÔLE

Approche d'amélioration continue à échéance maximum de 3 ans.

Un outil d'auto-évaluation du niveau d'atteinte des objectifs est fourni aux signataires. Il leur permet de se situer en termes d'amélioration continue.

Les signataires sont fréquemment invités à présenter les initiatives et actions développées dans le cadre de la mise en œuvre de ces chartes.

Des réflexions sont en cours pour instaurer un principe d'évaluation adapté pour la nouvelle version de la charte « organisateur ».

► COÛT

Démarche volontaire, pas de coût financier.

► CONTACT ORGANISME RÉFÉRENT

Ministère chargé des Sports / Mission Sport et développement durable
ds.sportdurable@sports.gouv.fr

ENTREPRISE DU PATRIMOINE VIVANT

> <https://www.institut-metiersdart.org/epv/>

► TYPE

Label de l'État français

► CIBLES

Entreprises françaises de toute taille, exerçant une activité de production / de transformation / de réparation ou de restauration, inscrites au répertoire des métiers, et/ou au registre du commerce et des sociétés.

► ZONE GÉOGRAPHIQUE DE DÉVELOPPEMENT

France

► STRUCTURE PORTEUSE et CERTIFICATRICE

Institut National des Métiers d'Art
Administration décernant le label Préfectures de Régions

► DESCRIPTION DE LA DÉMARCHÉ

Le label Entreprise du Patrimoine Vivant est une marque de reconnaissance de l'Etat mise en place pour distinguer des entreprises françaises aux savoir-faire artisanaux et industriels d'excellence.

► PRINCIPALES VALEURS

Reconnaissance des savoir-faire français rares et traditionnels, tourisme de savoir-faire et de découverte économique, valorisation de la fabrication française.

► COMMENT S'ENGAGER ?

1/ Déposer sa candidature. Accéder à l'espace Candidature : epv.institut-metiersdart.org.

2/ Instruction du dossier par le secrétariat du label EPV :

- Visite et avis par des experts missionnés par le Secrétariat du label EPV.

L'avis et le compte-rendu de visite sont intégrés au dossier d'instruction.

- Analyse du dossier par le Secrétariat du label.

3/ Décision de labellisation

- Le Secrétariat se prononce sur la décision.

- Décisions de labellisation remises par les préfets de région.

► NOMBRE DE CRITÈRES

Les entreprises doivent répondre à au moins 2 critères de chacune des 3 catégories suivantes :

- Détention d'un patrimoine économique spécifique.

- Détention d'un savoir-faire rare, reposant sur la maîtrise de techniques traditionnelles ou de haute technicité.

- Implantation géographique, Notoriété de l'entreprise, exercice d'une démarche de responsabilité sociétale.

► DURÉE DE VALIDITÉ et MODALITÉS DE CONTRÔLE

5 ans.

Procédure de candidature à renouveler tous les 5 ans.

► COÛT

Frais de gestion de dossier de candidature, variables en fonction du chiffre d'affaires et du dernier bilan comptable de l'entreprise :

CA TTC

Inférieur à 500 000 €

Entre 500 000 et 1 500 000 €

Supérieur ou égal à 1 500 001 €

Montant de la redevance HT

250 €

500 €

950 €

► CONTACT ORGANISME RÉFÉRENT

Secrétariat de la Commission Nationale des Entreprises du Patrimoine Vivant

Institut National des Métiers d'Art

23 Avenue Daumesnil - 75012 Paris

01

55

78

86

09

SITES DE LOISIRS

LABEL DIVERTISSEMENT DURABLE

> <https://divertissement-durable.fr/>

►TYPE

Label

►CIBLES

Tous les sites de loisirs et culturels (parcs à thèmes, animaliers, d'attractions, sites culturels, naturels...)

►STRUCTURE PORTEUSE

Démarche initiée par le Syndicat National des Espaces de Loisirs, d'Attractions et Culturels (SNELAC)

Et 10 sites de loisirs et culturels pilotes

►ZONE GÉOGRAPHIQUE DE DÉVELOPPEMENT

France

►NOTORIÉTÉ

EarthCheck Certified est le système de benchmarking environnemental et de certification le plus utilisé dans l'industrie du voyage et du tourisme au niveau mondial

►ORGANISME CERTIFICATEUR

Audits de labellisation réalisés par des auditeurs indépendants, formés et accrédités au label

►DESCRIPTION DE LA DÉMARCHE

Le label « Divertissement Durable : l'émotion responsable » vise à initier une prise de conscience, dans le secteur des loisirs et de la culture, des problématiques environnementales et sociales et d'engager un mouvement des professionnels du divertissement pour répondre à ces enjeux.

Il s'adresse à tous les sites de loisirs et culturels afin d'impliquer tous les acteurs à engager une démarche d'amélioration continue en matière de responsabilité sociétale des entreprises.

►NIVEAUX DE PROGRESSION

La labellisation repose sur une certification évolutive en trois niveaux, dont l'accent est porté sur l'amélioration continue :

- Site sensibilisé : le site est sensibilisé aux enjeux RSE et entame sa démarche.
- Site engagé : le site a engagé une démarche RSE active et structurée.
- Site expérimenté : le site possède une grande connaissance et maîtrise de la démarche RSE.

►PRINCIPALES VALEURS

Démarche d'amélioration continue en matière de responsabilité sociétale des entreprises, développement et tourisme durables des activités de loisirs et culturelles.

►COMMENT S'ENGAGER ?

Le label ouvert à tous les sites de loisirs et culturels français.

L'adhésion est volontaire, et gratuite pour les adhérents du SNELAC.

1/ Prendre contact avec l'équipe Divertissement Durable par mail ou par téléphone.

2/ Une fois engagés, les sites intéressés bénéficient d'un accompagnement individuel personnalisé dans la démarche de labellisation Divertissement Durable.

►NOMBRE DE CRITÈRES

Le label « Divertissement Durable : l'émotion responsable » est un label RSE qui reprend les trois piliers du développement durable :

- Environnement : gestion des déchets, éco-conception, protection de la biodiversité, optimiser ses consommations d'énergies...
- Social : accessibilité, ressources humaines, formation, prévention des risques, satisfaction des visiteurs...
- Economique : réduction des coûts généraux, approvisionnement durable et achats responsables, optimisation des ressources, moteur de développement économique...

Il repose sur un référentiel d'évaluation établi par les sites de loisirs et culturels, pour les sites de loisirs et culturels, qui comprend 16 indicateurs et 97 critères.

Les indicateurs représentent les axes clés de la labellisation, répartis sur les trois piliers du développement durable, et les critères leur application pratique.

► DURÉE DE VALIDITÉ et MODALITÉS DE CONTRÔLE

Le renouvellement du label est réalisé tous les :

2 ans pour les sites sensibilisés et engagés.

3 ans pour les sites expérimentés.

A l'issue de la durée de validité du label, les sites doivent effectuer un nouvel audit pour conserver le label.

► COÛT

Adhésion :

- gratuite pour les adhérents du SNELAC.

- payante pour les non-adhérents.

Coûts d'accompagnement distincts selon l'adhésion ou non du site au SNELAC.

Coûts des audits de labellisation, négociés entre l'équipe Divertissement Durable et les auditeurs accrédités, varient en fonction des auditeurs.

► CONTACT ORGANISME RÉFÉRENT

Syndicat National des Espaces de Loisirs, d'Attractions et Culturels (SNELAC)

2, rue de Constantinople

75008 Paris, France

contact@snelac.com

01 40 50 05 65

www.snelac.com

Equipe Divertissement Durable - SNELAC

Laura GOURNAY

laura.gournay@snelac.com

07 85 66 44 70

<https://divertissement-durable.fr/>

NF ENVIRONNEMENT – SITE DE VISITES

> <https://marque-nf.com>

> <https://certification.afnor.org/environnement/nf-environnement-sites-de-visite>

►TYPE

Norme/ Certification

►ZONE GÉOGRAPHIQUE DE DÉVELOPPEMENT

France

►CIBLES

Tous les lieux touristiques accueillant des visiteurs et offrant un service de médiation (monuments, musées, jardins, parcs d'attraction, gouffres et grottes...)

►NOTORIÉTÉ

Le cas échéant NF Environnement, marque reconnue par 8 français sur 10.

►STRUCTURE PORTEUSE ET ORGANISME CERTIFICATEUR

AFNOR Certification

►DESCRIPTION DE LA DÉMARCHE

La certification NF Environnement « Sites de visite » garantit la réduction des impacts environnementaux des sites de visite au travers le contrôle de nombreux critères.

►PRINCIPALES VALEURS

Activités de loisirs écoresponsables, développement durable.

►COMMENT S'ENGAGER ?

1/ Dépôt d'un dossier de demande de certification.

Compléter les informations demandées dans le dossier de recevabilité.

2/ Etude de recevabilité : étude du dossier de candidature.

3/ Audit sur site : interview des équipes, analyse des pratiques, des données au regard des exigences de la norme et du référentiel.

4/ Restitution de l'audit : présentation synthétique des conclusions de l'audit et remise du rapport d'audit.

5/ Délivrance du certificat et du logo.

►NOMBRE DE CRITÈRES

Pré-requis :

Pour être certifié marque NF Environnement « Sites de visite », le lieu de visite doit avoir :

- une activité identifiée dans le tourisme.
- un service d'accueil humain des visiteurs.
- un système de billetterie.
- un service de médiation (transfert de connaissance ou de savoir-faire).

Le référentiel comprend 104 critères, concernant :

- La gestion générale.
- Les achats responsables.
- L'énergie.
- L'eau.
- Les produits dangereux.
- Les déchets.
- Autres services.

33 critères sont obligatoires, 71 sont optionnels.

Parmi les 71 optionnels, le site de visite souhaitant être certifié doit satisfaire au minimum 12 critères optionnels parmi l'ensemble des thématiques.

Référentiel disponible via le lien : <https://certification.afnor.org/environnement/nf-environnement-sites-de-visite>, rubrique « Documents à télécharger »

► **DURÉE DE VALIDITÉ et MODALITÉS DE CONTRÔLE**

3 ans.

Audit de contrôle tous les 2 ans.

► **COÛT**

Tarif de base 1 200 €,

Tarif applicable aux PME 600 €, tarif applicable aux TPE ou microentreprises 300 €.

► **CONTACT ORGANISME RÉFÉRENT**

AFNOR Certification

certification@afnor.org

AFNOR Bretagne

02 99 14 60 48

delegation.rennes@afnor.org

ENVIRONNEMENT QUALITÉ DE VIE



VALEURS PARC NATUREL RÉGIONAL

> www.parcs-naturels-regionaux.fr/consommer-parc

►TYPE

Marque collective

►CIBLES

Tout acteur économique dont le siège social est installé sur le territoire d'un PNR

Ex. de produits et services : produits agricoles, agroalimentaires, artisanaux ; services touristiques (hébergement, restauration, activités sportives, culturelles ou de loisirs)...

►ZONE GÉOGRAPHIQUE DE DÉVELOPPEMENT

France

►NOTORIÉTÉ

79% des français connaissent les parcs naturels régionaux

►STRUCTURE PORTEUSE

Fédération des Parcs Naturels Régionaux de France

Organisme de gestion nationale Commission nationale marque de la Fédération des PNR

►DESCRIPTION DE LA DÉMARCHE

La marque Valeurs Parc est une reconnaissance attribuée aux entreprises situées sur un PNR, engagées et volontaires, pour leur travail au sein de leur territoire en faveur des patrimoines remarquables et du développement local.

La marque est un moyen pour les entreprises de se différencier et de se valoriser en adhérant à la philosophie des PNR, autour de 3 valeurs fondamentales : lien au territoire, dimension humaine, respect de l'environnement.

►PRINCIPALES VALEURS

- L'attachement au territoire : les producteurs, prestataires et artisans concernés contribuent au développement du territoire et s'attachent à faire découvrir le Parc à travers leurs produits et prestations. Ils proposent des produits et des services qui valorisent le patrimoine culturel local au travers l'histoire, le bâti...

- La culture d'une forte dimension humaine : le savoir-faire, le rôle et la maîtrise de l'homme sont primordiaux dans le processus de fabrication, les professionnels font partager leur passion et ils s'appuient sur une solidarité entretenue au sein du territoire.

- Le respect de l'environnement et sa contribution au renforcement de la richesse du patrimoine : les producteurs s'attachent à préserver les milieux naturels, la faune, la flore.

De plus, ils s'impliquent dans le maintien de la qualité des paysages spécifiques au territoire de chacun des Parcs.

►COMMENT S'ENGAGER ?

1/ Formuler une demande de candidature auprès de son PNR, au terme d'une sollicitation de l'entreprise ou du Parc.

2/ Rédaction d'une convention d'utilisation de la marque, à l'issue d'un travail entre un collectif d'entreprises et le PNR dont il dépend, sur la base d'un référentiel commun au réseau des Parcs. La convention d'utilisation formalise l'engagement entre le Parc et l'entreprise.

3/ Soumission de la convention d'utilisation de la marque à la Commission nationale marque de la Fédération des PNR pour validation.

4/ Attribution de la marque par le Parc.

5/ Suivi et audit de la marque par le Parc durant la durée de la convention.

► NOMBRE DE CRITÈRES

La convention d'utilisation se compose de :

- Une présentation des engagements du Parc vers l'entreprise bénéficiaire.
- Une charte d'engagement sur l'honneur de l'entreprise.
- Des critères d'attribution concernant la démarche de l'entreprise, regroupés en 4 chapitres :
 - Organisation d'entreprise
 - Environnement et patrimoine
 - Humain et social
 - Attachement au territoire
- Des critères d'attribution complémentaires pour les produits et les services par secteurs (agriculture, tourisme, artisanat/industrie).

► DURÉE DE VALIDITÉ et MODALITÉS DE CONTRÔLE

5 ans.

Audit obligatoire lors de la phase d'agrément puis durant la période de la convention et avant tout renouvellement de celle-ci.

Sur la base du rendu d'audit, la commission marque du Parc décide d'attribuer ou non la marque aux entreprises candidates.

Les principes d'audit ont été arrêtés dans le cadre d'un processus validé par la commission nationale.

Le mode de contrôle (internalisé ou externalisé) est laissé à la libre décision du Parc en fonction de son contexte.

► COÛT

Cotisation annuelle, fixée en fonction de la taille de l'entreprise (50 €, 100 € ou 300 €) servant à cofinancer des plans d'actions

► CONTACT ORGANISME RÉFÉRENT

Fédération des Parcs Naturels Régionaux de France

M. Stéphane Adam, Coordinateur Patrimoine et Développement Durable

9 rue Christiani

75018 Paris

sadam@parcs-naturels-regionaux.fr

06 71 00 19 93

CHARTRE EUROPÉENNE DU TOURISME DURABLE DANS LES ESPACES PROTÉGÉS - CETD

Volet I de la CETD : pour le territoire

Volets II et III de la CETD : pour les prestataires et opérateurs de voyages

> <http://www.europarc.org>

►TYPE

Charte

►ZONE GÉOGRAPHIQUE DE DÉVELOPPEMENT

Europe

►CIBLES

Volet I : Espaces protégés (Parcs Nationaux ou Parcs Naturels Régionaux)

Volet II : Prestataires situés dans les espaces protégés adhérant à la CETD

Volet III : Opérateurs de voyages dans et en dehors des espaces protégés adhérant à la CETD

►STRUCTURE PORTEUSE

Fédération Europarc

►ORGANISME CERTIFICATEUR

Auditeur externe mandaté

Comité d'évaluation de la Charte et Conseil
Europarc

►DESCRIPTION DE LA DÉMARCHE

La CETD est une reconnaissance officielle au niveau européen de l'engagement d'un espace protégé et des prestataires touristiques et opérateurs de voyage situés dans ces espaces, pour le développement d'une stratégie et d'un programme d'actions en faveur du tourisme durable dans le respect de ses principes.

La CETD est divisée en 3 niveaux de certification :

- pour le territoire : volet I
- pour les prestataires : volet II
- pour les tours opérateurs et agences de voyages : volet III

Les volets II et III de la Charte peuvent être engagés seulement dans les espaces protégés signataires du volet I de la Charte. Ces entreprises récupèrent les documents nécessaires auprès de leur espace protégé.

►PRINCIPALES VALEURS

- Accroître l'intérêt et le soutien pour les espaces protégés.
- Animer localement un réseau d'acteurs à l'échelle du territoire de ces espaces protégés.
- Développer et gérer le tourisme dans les espaces protégés de manière durable.

►COMMENT S'ENGAGER ?

Pour le volet I :

1/ Être membre de la Fédération Europarc, devenir membre :

<https://www.europarc.org/about-us/join-us/become-a-member/>

2/ S'inscrire à la charte et payer les frais d'inscription, formulaire d'inscription :

<https://www.europarc.org/sustainable-tourism/become-a-sustainable-destination/>

3/ Soumettre son dossier de candidature.

4/ S'acquitter des coûts requis pour la vérification.

5/ Examen de la candidature :

-Visite de vérification sur site par un expert indépendant en tourisme durable, nommé par Europarc.

-Remise du rapport de l'expert au Comité d'évaluation de la Charte.

6/ Si vérification concluante, remise du diplôme de la Charte.

Pour le volet II :

- 1/ Contacter son espace protégé.
- 2/ Diagnostic des activités de l'entreprise et identification des marges de progrès sur les 3 piliers du Développement Durable, réalisés par un auditeur.
- 3/ Signature d'un accord de partenariat entre l'entreprise et l'espace protégé. L'entreprise s'engage à mettre en œuvre le plan d'action.
- 4/ L'entreprise renouvelle son plan d'action après 3 ans.

Pour le volet III :

- 1/ Contacter un espace protégé adhérent à la CETD.
- 2/ Diagnostic des activités de l'entreprise et identification des marges de progrès sur les 3 piliers du Développement Durable, réalisés par un auditeur.
- 3/ Mise en place d'un processus de collaboration pour élaborer des séjours touristiques entre l'espace protégé et l'opérateur de voyage.
- 3/ Signature d'un accord de partenariat entre l'entreprise et l'espace protégé. L'entreprise s'engage à mettre en œuvre le plan d'action et le processus de collaboration sur la production de séjours dans l'espace protégé.
- 4/ Certification volet 3 examinée par la section française d'Europarc sur proposition de l'espace protégé (NB : cette certification est valable pour tous les espaces protégés adhérents à la CETD).
- 5/ Certification à renouveler au bout de 3 ans.

Plus d'informations pour s'engager sur chacun des volets de la Charte :

https://www.europarc.org/wpcontent/uploads/2019/08/FR_Comment-devenir-une-Destination-Durable-EUROPARC_CETD-Directives-Techniques.pdf

► NOMBRE DE CRITÈRES

Pour les 3 volets, adhérer à la Charte nécessite un travail autour de 4 axes :

- adhérer aux principes.
- élaborer une stratégie.
- faire participer les partenaires.
- définir un programme d'actions.

► DURÉE DE VALIDITÉ et MODALITÉS DE CONTRÔLE

Pour le volet I : après 5 ans, fournir un rapport détaillé de ses résultats, visite sur site, élaboration d'une nouvelle stratégie pour 5 ans.

Pour les volets II et III : après 3 ans, fournir un rapport détaillé de ses résultats, visite sur site, élaboration d'une nouvelle stratégie pour 3 ans.

► COÛT

Pour le volet I

- Être membre de la Fédération Europarc et avoir réglé le paiement des frais d'adhésion, consulter les tarifs d'adhésion : <https://www.europarc.org/wpcontent/uploads/2020/01/EUROPARCMembership-fees-and-regulations-2020-2021.pdf>
- Frais d'inscription à la Charte : 500 €
- Frais requis pour la vérification : 5 700 €

Pour les volets II et III

À date, gratuit.

► CONTACT ORGANISME RÉFÉRENT

EUROPARC Federation

Waffnergasse 6, 93047 Regensburg, Germany

europarc@europarc.org

www.europarc.org

EUROPARC section française

Katy Monier

kmonier@parcs-naturels-regionaux.fr

<https://www.europarc.org/about-us/structure/sections/europarc-france/>

TOUT TYPE D'ENTREPRISES ET
AUTRES CATÉGORIES

►TYPE

Certification Benchmarking

►CIBLES

Tous les acteurs du voyage et du tourisme

►STRUCTURE PORTEUSE

EarthCheck

►ZONE GÉOGRAPHIQUE DE DÉVELOPPEMENT

Monde

►NOTORIÉTÉ

EarthCheck Certified est le système de benchmarking environnemental et de certification le plus utilisé dans l'industrie du voyage et du tourisme au niveau mondial

►ORGANISME CERTIFICATEUR

Auditeurs indépendants tiers partie accrédités

►DESCRIPTION DE LA DÉMARCHE

Le programme EarthCheck Certified est le seul programme au monde associant analyse comparative et certification dans le domaine du tourisme et des voyages, qui s'appuie sur les compétences scientifiques et les logiciels d'EarthCheck.

La certification EarthCheck Certified permet de se positionner sur les critères de développement durable et d'améliorer sa performance en continu en associant les 3 piliers : environnemental, économique et social, et de se comparer.

La démarche est en conformité avec l'Agenda 21.

Le reporting scientifique EarthCheck Certified est aligné avec les directives IPCC (Inventaires nationaux de gaz à effet de serre, WBCSD (Greenhouse Gas Protocol), les normes ISO 9001-14001-14064-50001-26000 et les directives GRI, HCMI, SDG.

EarthCheck propose un accompagnement en ligne pour évaluer l'impact de son activité sur l'environnement et aller vers la certification.

►NIVEAUX DE PROGRESSION

Les niveaux EarthCheck bronze, argent, or, platine sont attribués en fonction de la progression et de l'avancement dans la démarche.

►PRINCIPALES VALEURS

Développement durable, économie, préservation et gestion des ressources, éthique.

►COMMENT S'ENGAGER ?

1/ Année N : benchmarking/ autoévaluation de l'organisme.

Si les résultats sont supérieurs aux références : obtention du niveau EarthCheck Bronze.

2/ Année N+1 : audit planifié au plus tard un an après l'année qui suit le benchmarking.

Si conformité suite à l'audit : obtention du niveau EarthCheck Argent.

Les niveaux or et platine sont attribués au bout de 5 et 10 ans si les modalités de contrôle ont été respectées chaque année.

►NOMBRE DE CRITÈRES

Le Référentiel EarthCheck Certified est accrédité par le Global Sustainable Tourism Council (GSTC).

Plus de 250 critères répartis entre les 5 sections :

1. Engagement et Politique.
2. Analyse comparative et performances.
3. Gouvernance.
4. Approche.
5. Communication.

Et 10 clés de performances :

1. Emissions de gaz à effet de serre.
2. Rendement énergétique, préservation et gestion des ressources énergétiques.
3. Gestion des ressources en eau douce.
4. Protection et gestion des écosystèmes.
5. Gestion des questions socioculturelles.
6. Aménagement et gestion du territoire.
7. Protection de la qualité de l'air.
8. Gestion des eaux usées.
9. Gestion des déchets solides.
10. Gestion des matières dangereuses pour l'environnement.

Qui couvrent notamment les thèmes suivants :

- La mise en œuvre d'une politique de développement durable.
- La formation du personnel.
- L'implication des parties prenantes.
- La consommation d'eau, d'énergie, de papier.
- La gestion des déchets.
- La mise en œuvre d'une politique d'achats durable.
- L'utilisation des pesticides.
- L'emploi de produits d'entretien et d'hygiène.
- L'engagement auprès des communautés locales.

► **DURÉE DE VALIDITÉ et MODALITÉS DE CONTRÔLE**

1 an.

Benchmarking/ autoévaluation annuelle.

Audit sur site pour la 1ère ou 2ème année de certification.

► **COÛT**

2 900 € par an.

► **CONTACT ORGANISME RÉFÉRENT**

EarthCheck

info@earthcheck.org

Christophe Bonnafous

Auditeur qualifié Earthcheck

Consultant indépendant spécialisé en tourisme durable

cbonnafous.td@orange.fr

06 10 84 18 51



GREEN GLOBE

> <https://greenglobe.com/>

►TYPE

Certification

►ZONE GÉOGRAPHIQUE DE DÉVELOPPEMENT

Monde

►CIBLES

Tout d'organisations touristiques

►STRUCTURE PORTEUSE

Green Globe Certification

►ORGANISME CERTIFICATEUR

Auditeur accrédité

►NOTORIÉTÉ

Premier programme mondial de certification et d'amélioration des performances en développement durable pour les entreprises du tourisme et des voyages.

►DESCRIPTION DE LA DÉMARCHÉ

L'objectif de cette démarche est de permettre aux entreprises du tourisme d'intégrer les principes du développement durable dans leurs projets et leur fonctionnement. C'est à la fois une reconnaissance des efforts réalisés et de la performance atteinte, mais également une démarche d'amélioration continue qui incite à progresser et permet de créer une dynamique positive dans sa structure.

►NIVEAUX DE PROGRESSION

- 3 niveaux d'engagement selon l'ancienneté :
 - Certifié.
 - Gold (5 ans de certification).
 - Platinum (10 ans de certification).
- un score de performance selon les résultats des audits.
- une démarche de progrès qui favorise l'amélioration permanente des organisations.

►PRINCIPALES VALEURS

Approche globale et opérationnelle en développement durable / RSE, adaptée sur mesure aux établissements touristiques et de loisirs.

Économie des ressources, préservation de la nature, amélioration des conditions de travail, réduction des impacts environnementaux, sensibilisation des employés et information des clients, achats écoresponsables, valorisation de la culture et du patrimoine, lutte contre le changement climatique et la perte de biodiversité, soutien au développement local.

►COMMENT S'ENGAGER ?

- 1/ Enregistrement et adhésion en ligne sur www.greenglobe.com.
- 2/ Assistance et conseils possibles par un expert indépendant.
- 3/ Envoi du dossier de candidature (plateforme en ligne).
- 4/ Audit sur site par un auditeur accrédité.
- 5/ Remise des conclusions à Green Globe Certification.
- 6/ Décision sur l'obtention de la certification.
- 7/ Valorisation des structures engagées sur un blog, une newsletter, les réseaux sociaux et <http://greenglobe.travel/>

►NOMBRE DE CRITÈRES

Jusqu'à 385 indicateurs (selon le Type d'activité) réparties en 44 critères, concernant les 4 thèmes suivants :

- Management du développement durable.
- Volet social et économique.
- Volet culture et patrimoine.
- Volet environnement.

► **DURÉE DE VALIDITÉ et MODALITÉS DE CONTRÔLE**

1 an.

Alternance chaque année entre un audit complet sur place et un audit de suivi à distance.

► **COÛT**

Adhésion annuelle au programme

Catégorie	Hôtel & Resort	Autres Activités	Tarif Adhésion EUROPE
Micro	1 – 19 Chbr.	1 – 9 Employés	650 €
Small	20 – 59 Chbr.	10 – 19 Employés	1 200 €
Medium	60 – 99 Chbr.	20 – 69 Employés	2 000 €
Medium / Large	100 – 249 Chbr.	70 – 119 Employés	2 900 €
Large	250 Chbr. et +	120 Employés et +	4 500 €

+ Audit annuel

Audit de certification par François Tourisme Consultants

Durée	Hôtel & Resort	Autres Activités	Tarif AUDIT
1 jour sur site	1 – 99 Chbr.	1 – 49 employés	2 375 € HT
2 jours sur site	100 Chbr. et +	50 employés et +	3 325 € HT

Audit à distance (tous les 2 ans) : 950 € HT

Audit :

Selon nombre de chambre/employés et selon si c'est un audit sur place ou à distance : entre 600 € et 4000 €.

► **CONTACT ORGANISME RÉFÉRENT**

Green Globe Certification

wecare@greenglobe.com

CONTACT RÉFÉRENT EN FRANCE

François Tourisme Consultants

10, rue Jean Moulin 24750 Périgueux - Trélissac

05 53 54 49 00

greenglobe@francoistourismeconsultants.com

www.francoistourismeconsultants.com

ISO 14001 – MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL

> <https://www.iso.org/fr/iso-14001-environmental-management.html>

►TYPE

Norme internationale

►ZONE GÉOGRAPHIQUE DE DÉVELOPPEMENT

Monde

►CIBLES

Tous types d'établissements

►STRUCTURE PORTEUSE

Organisation internationale de normalisation

►ORGANISME CERTIFICATEUR

Organismes certificateurs accrédités par le Comité français d'accréditation

►DESCRIPTION DE LA DÉMARCHE

La norme ISO 14001 est relative à la mise en place d'un système de management environnemental pour minimiser les impacts de son activité sur l'environnement : il s'agit de définir une politique et des objectifs d'amélioration des performances environnementales.

►PRINCIPALES VALEURS

Management environnemental, maîtrise des impacts environnementaux de l'entreprise.

►COMMENT S'ENGAGER ?

- 1/ Définir un référent dans l'entreprise pour piloter la démarche.
- 2/ Communiquer à tous les collaborateurs l'engagement de l'entreprise à se faire certifier et expliquer pourquoi.
- 3/ Identifier et partager les bonnes pratiques existantes.
- 4/ Définir ses objectifs, ses orientations et les communiquer.
- 5/ Ajuster le fonctionnement de son organisation (responsabilités et processus).
- 6/ Surveiller que ces actions sont efficaces (revues, indicateurs, contrôles, audits).
- 7/ Engager la certification : Passer l'audit de certification auprès d'un organisme certificateur indépendant.

►NOMBRE DE CRITÈRES

La norme regroupe 22 exigences réparties en 10 chapitres :

- Identifier les enjeux internes et externes et les parties intéressées et leurs attentes.
- Définir le domaine d'application du SME (système de management environnemental).
- Définir une politique environnementale.
- Définir les risques et les opportunités, notamment via une analyse environnementale.
- Définir les objectifs environnementaux et les actions pour les atteindre.
- Sensibiliser et former le personnel.
- Mettre en œuvre une base documentaire.
- Déployer les actions au sein de l'organisation et suivre leur mise en œuvre.
- Mettre en place une surveillance (indicateurs, audits, etc...).
- Faire les ajustements en cas de non-conformité sur les exigences de la norme.

►DURÉE DE VALIDITÉ et MODALITÉS DE CONTRÔLE

3 ans.

Audit de suivi en année 2 et 3.

Renouvellement au bout de 3 ans sur la base d'un audit complet.

►COÛT

Variable au cas par cas selon la taille de l'organisation et la nature de ses activités.

►CONTACT UTILE

AFNOR Bretagne

02 99 14 60 48

delegation.rennes@afnor.org

ISO 26000 – RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ENTREPRISES (RSE)

> <https://www.iso.org/fr/iso-26000-social-responsibility.html>

> <https://iso26000.info/>

Lien utile : Qu'est-ce que la RSE

> <https://www.economie.gouv.fr/entreprises/responsabilite-societale-entreprises-rse>

► TYPE

Norme internationale

► ZONE GÉOGRAPHIQUE DE DÉVELOPPEMENT

Monde

► CIBLES

Tous types d'établissements

► STRUCTURE PORTEUSE et CERTIFICATRICE

Organisation internationale de normalisation

► ORGANISME CERTIFICATEUR

Organismes certificateurs accrédités par le Comité français d'accréditation

► DESCRIPTION DE LA DÉMARCHE

ISO 26000 est l'unique norme internationale qui vise à fournir aux organisations les lignes directrices de la responsabilité sociétale. Cette norme n'est pas certifiable, mais des labels et évaluations existent pour la mettre en œuvre, cliquez ici :

<https://certification.afnor.org/recherche/?rech=ISO+26000&IdPrestation=&IdSecteur=&IdThematique=>

► PRINCIPALES VALEURS

RSE, développement durable : volets économique, social et environnemental.

► COMMENT S'ENGAGER ?

1/ Évaluation externe et indépendante pour déterminer le niveau de maturité globale de la démarche de RSE de l'organisation.

L'évaluation couvre l'ensemble des activités et des sites de l'organisation.

Elle comprend 3 phases :

- préparation sur et/ou hors site.
- évaluation sur site.
- restitution.

2/ L'évaluation attribue une note sur 1000 points et un niveau de maturité correspondant : initial, progression, confirmé ou exemplaire.

3/ Remise de l'attestation d'évaluation.

► NOMBRE DE CRITÈRES

Articulation de la démarche RSE autour de 7 questions centrales :

- la gouvernance de l'organisation.
- les droits de l'Homme.
- les relations et conditions de travail.
- l'environnement.
- les loyautés des pratiques.
- les questions relatives aux consommateurs.
- les Communautés et développement local.

► DURÉE DE VALIDITÉ et MODALITÉS DE CONTRÔLE

3 ans.

Évaluation de suivi réalisée 18 mois après l'évaluation initiale.

► COÛT

Variable au cas par cas selon la taille de l'organisation et la nature de son activité.

► CONTACT UTILE

AFNOR Bretagne

02 99 14 60 48

delegation.rennes@afnor.org

LABEL TOURISME ÉQUITABLE®

> <https://www.tourismesolidaire.org/>

►TYPE

Label

►ZONE GÉOGRAPHIQUE DE DÉVELOPPEMENT

France

►CIBLES

Voyagistes et structures d'accueil touristique en France (hébergements, restaurants, événements, sites culturels et de loisirs, organismes locaux de tourisme, prestataires d'activités et réceptifs)

►STRUCTURE PORTEUSE

ATES

►ORGANISME CERTIFICATEUR

- Audit effectué par une tierce partie
- Le Comité de labellisation de l'ATES rend la décision sur la base du rapport d'évaluation de l'audit

►DESCRIPTION DE LA DÉMARCHE

Le label Tourisme Équitable® est une initiative de l'ATES pour proposer au public une information fiable afin de voyager de façon plus responsable en France et dans le monde.

L'objectif de ce label est d'apporter des garanties quant aux pratiques des voyagistes et structures d'accueil touristique en France et d'assurer le respect des engagements pris dans la Charte du Tourisme Équitable et Solidaire.

Les critères pour obtenir le label sont différents selon :

- La « labellisation France » : <https://www.tourismesolidaire.org/label/le-label-en-france> pour les structures d'accueil touristique en France.
- La « labellisation Voyageur » : <https://www.tourismesolidaire.org/label/le-label-voyageur>.

►PRINCIPALES VALEURS

Le label garantit :

- Une gestion équitable des achats et des partenariats.
- Une activité qui préserve l'environnement et les ressources naturelles.
- Une gestion démocratique et juste de l'organisation.
- Une activité ancrée dans son territoire et bénéfique aux habitants.

►COMMENT S'ENGAGER ?

Le label Tourisme Équitable® est accessible sans condition d'adhésion préalable à l'ATES.

1/ Procéder à un autodiagnostic permettant de valider son éligibilité au label et de définir le référentiel qui sera appliqué (France ou Voyageur).

2/ Constituer et déposer son dossier de candidature, assisté par l'ATES.

3/ Audit documentaire et audit terrain assurés par des tierces parties qui évaluent le respect des critères.

4/ Rendu de la décision par le comité de labellisation, sur la base du rapport d'évaluation remis par l'auditeur.

5/ L'organisation est labellisée pour 3 ans, bénéficie de la promotion de l'ATES et du droit d'usage du label.

Elle peut décider d'adhérer à l'ATES pour bénéficier des services rendus aux membres et participer à la gouvernance du réseau.

► NOMBRE DE CRITÈRES

Les référentiels comptent environ 50 critères.

Le label évalue trois dimensions :

- La gestion de la structure.
- La qualité de l'activité touristique.
- L'équilibre et la pérennité des partenariats locaux.

Référentiel voyageurs : 8 critères obligatoires, des critères prioritaires et des critères de progrès.

Référentiel tourisme en France : 8 à 9 critères obligatoires, des critères prioritaires et des critères de progrès.

► DURÉE DE VALIDITÉ et MODALITÉS DE CONTRÔLE

3 ans.

Audit de renouvellement au bout de 3 ans.

► COÛT

Les coûts, étudiés au cas par cas, sont annexés sur :

- le nombre d'offres labellisées pour les voyageurs.
- le CA pour les acteurs du tourisme en France.

Frais d'inscription seulement pour la première demande de labellisation.

Frais d'évaluation (réglés pour 3 ans).

Droit d'usage du label facturé chaque année, sauf en cas d'adhésion à l'ATES.

► CONTACT ORGANISME RÉFÉRENT

Association pour le Tourisme Equitable et Solidaire - ATES

8 rue César Franck - 75015 Paris

equipe@tourismesolidaire.org

01 47 83 48 27

M. Nicolas Jégo - ATES

Chargé de mission Garantie et Expertise

n.jego@tourismesolidaire.org

01 47 83 48 27

LABEL ATR

> <https://www.tourisme-responsable.org/agir-tourisme-responsable/le-label-atr/engagements-label-atr/>

► TYPE

Label

► ZONE GÉOGRAPHIQUE DE DÉVELOPPEMENT

France et pays francophones

► CIBLES

Opérateurs de voyages francophones (TO, AGV, sur-mesure, distributeurs)

► STRUCTURE PORTEUSE

Association ATR

► ORGANISME CERTIFICATEUR

Ecocert environnement

► DESCRIPTION DE LA DÉMARCHE

Le label ATR est attribué aux opérateurs de voyages (tours opérateurs et réceptifs) sur la base de critères garantissant l'implication des voyageurs et des acteurs du tourisme dans une démarche de tourisme responsable, de la conception du voyage jusqu'à sa réalisation sur place.

► PRINCIPALES VALEURS

Tourisme responsable, voyage responsable, respect de l'environnement et des populations locales, économie locale.

► COMMENT S'ENGAGER ?

- 1/ Prendre contact avec ATR pour obtenir les documents nécessaires.
- 2/ Formuler une demande de labellisation à retourner à Ecocert.
- 3/ Ecocert formule un devis.
- 4/ Accompagnement dans la démarche de labellisation avec ATR.
- 5/ Audit d'habilitation mené par Ecocert.
- 6/ Analyse du rapport d'audit et attribution du label par Ecocert.

En savoir plus : <https://www.tourisme-responsable.org/wp-content/uploads/2016/09/CONTROLE-LABEL-ATR.pdf>

► NOMBRE DE CRITÈRES

Le label est articulé autour de 3 axes : transparence, partenariat et cohérence.

Il comprend 16 critères d'exigences déclinés en 42 indicateurs.

Cahier des charges disponible via le lien :

<https://www.tourisme-responsable.org/wp-content/uploads/2016/09/CDC-LABEL-ATR.pdf>

► DURÉE DE VALIDITÉ et MODALITÉS DE CONTRÔLE

1 an.

Après acquisition complète du label, audit de contrôle tous les ans.

► COÛT

Cotisation annuelle selon CA.

► CONTACT ORGANISME RÉFÉRENT ATR

Julien Buot, directeur de l'Association ATR

30 rue Saint Augustin

75002 Paris

contact@tourisme-responsable.org

Les spas bio et/ou écolo sont de plus en plus prisés par les consommateurs soucieux de l'environnement. Mais il était parfois difficile de savoir si ces arguments correspondaient à de véritables engagements pour la planète ou n'étaient que du marketing.

C'est pourquoi Ecocert Greenlife leader mondial de la certification des cosmétiques bio a lancé en 2012 le label Being premier référentiel écologique entièrement dédié aux spas.

► LES BÉNÉFICIAIRES

Ce label concerne tous les établissements proposant des prestations de soins et de bien-être : spas urbains (day spas), hôtels spas, centres de balnéothérapie ou de thalassothérapie, instituts de beauté proposant des soins spa...

Il permet aux consommateurs de reconnaître les établissements qui appliquent une véritable politique environnementale et offrent des soins de qualité à base de cosmétiques bio.

► OBJECTIFS DU LABEL

Le label Being a trois grands objectifs :

- . Garantir au client des soins qui allient bien-être et respect de la planète
- . Valoriser les établissements qui ont adopté une démarche écologique pour les services proposés et les produits associés
- . Informer le client en toute transparence et le sensibiliser aux enjeux environnementaux.

Cette certification garantit en effet :

- . Des soins de qualité respectant des critères environnementaux, d'hygiène et de sécurité très exigeants
- . L'utilisation de produits sains et écologiques, y compris en matière de produits d'entretien et de textiles
- . Une gestion de l'établissement respectueuse de l'environnement (gestion écologique de l'eau et de l'énergie, réduction et traitement des déchets).

► CRITÈRES

Les critères à remplir pour obtenir le label Being concernent 3 domaines subdivisés en 19 thématiques :

- 1- LES PRODUITS : cosmétiques, collations, produits de nettoyage, parfums d'ambiance, consommables, textiles
- 2- LES SERVICES : protocoles de soins, compétences, confort
- 3- LA GESTION DU SITE : management environnemental, réglementation-sécurité-hygiène, utilisation de la ressource eau, utilisation des ressources énergétiques, déchets et rejets, piscines et bassins, blanchisserie, végétation, qualité de l'air et critères sociaux.

Le référentiel distingue deux niveaux de labellisation afin d'accompagner les établissements dans une démarche évolutive :

Le premier niveau (niveau d'accès au label) comprend 50 critères obligatoires, accessibles à tous et permettant l'engagement dans cette démarche

Le deuxième niveau (niveau d'excellence) met en avant les points forts de l'établissement et récompense des démarches plus avancées.

Pour atteindre le premier niveau, un spa candidat doit proposer au moins 20% de produits à la vente éco-certifiés, des protocoles de soin à base de produits biologiques et un suivi des consommations (eau, énergie, déchets, etc.).

Pour atteindre le niveau excellence, il faut proposer au moins 50% de produits à la vente éco-certifiés, des protocoles de soin à base de produits biologiques et une réduction des consommations. Il faut aussi mettre en avant 3 actions supplémentaires ou points forts (par exemple : bâtiment éco-conçu, recyclage des eaux grises, soutien de l'artisanat local, utilisation d'énergies renouvelables, bilan et compensation carbone).

Pour en savoir plus, vous pouvez consulter le site officiel d'Ecocert

<http://www.ecocert.com/spa-biologique-et-ecologique-being>

MICE

NORME ISO 20121 « ÉVÉNEMENT RESPONSABLE »

►TYPE

Norme internationale

►ZONE GÉOGRAPHIQUE DE DÉVELOPPEMENT

Monde

►CIBLES

Tous les acteurs du marché événementiel, de tous types, de toutes tailles, qui contribuent à la conception et à la mise en œuvre d'événements. Ex. : agences, organisateurs, Grands Comptes, TPE/PME, offices de tourisme, prestataires, gestionnaires de lieux...

►STRUCTURE PORTEUSE

Organisation Internationale de Normalisation

►ORGANISME CERTIFICATEUR

Organismes certificateurs indépendants (Green Événements, AFNOR Certification, Bureau Veritas, Green Expertise, SGS, ...)

►DESCRIPTION DE LA DÉMARCHE

La norme internationale ISO 20121 vise à intégrer le développement durable dans l'activité événementielle. Elle permet la mise en place d'un système de management responsable dans l'activité.

Peuvent être certifiés :

- Les événements eux-mêmes (exemple : G7, Le OUAÏ, LaREF2020, ...)
- Les structures qui contribuent à l'organisation (départements communication de grands groupes, agences événementielles, traiteurs, lieux événementiels, entreprise de technique audio-vidéo, etc.).

►PRINCIPALES VALEURS

Environnement, social/ sociétal, économique, démarche participative/ gouvernance.

►COMMENT OBTENIR LA NORME ISO 20121 ?

- 1/ Faire un diagnostic du fonctionnement de la structure par rapport aux exigences de la norme ISO 20121.
 - 2/ Ecouter les parties prenantes internes et externes de la structure pour faire émerger des enjeux de développement durable.
 - 3/ Définir une stratégie de développement durable avec des enjeux, des objectifs et un plan d'actions.
 - 4/ Sensibiliser l'ensemble des collaborateurs de la structure à la démarche de mise en conformité avec la norme.
 - 5/ Mettre en œuvre une base documentaire conformément aux exigences de la norme.
 - 6/ Former les collaborateurs au développement durable et aux bonnes pratiques en matière d'événement responsable.
 - 7/ Mettre en place des indicateurs pour suivre les actions.
 - 8/ Faire un contrôle de l'avancement de la mise en œuvre de la norme via un audit « blanc ».
 - 9/ Faire les ajustements en cas de non-conformités sur les exigences de la norme.
 - 10/ Passer l'audit de certification auprès d'un Organisme certificateur indépendant.
- NB : Possibilité de se faire accompagner par un cabinet de conseil expert sur cette norme pour sa mise en place dans la structure (Green Événements, Bureau Veritas, SGS ...).

►NOMBRE DE CRITÈRES

- Limiter l'impact environnemental, sociétal et économique de votre activité.
- Valoriser vos efforts.
- Répondre aux exigences de vos clients, des institutionnels et des participants aux événements.
- Aller au-delà des dispositions réglementaires de plus en plus exigeantes.
- Communiquer de manière transparente sur votre démarche développement durable.
- Réduire les coûts liés aux pollutions et dégradations des lieux.
- Agir sur la motivation de vos collaborateurs.
- Gagner une plus grande crédibilité auprès de vos donneurs d'ordres.
- Tisser des relations durables avec les parties prenantes et vos partenaires locaux.

Durée de mise en œuvre entre 3 et 12 mois selon l'entreprise.

► **DURÉE DE VALIDITÉ et MODALITÉS DE CONTRÔLE**

Certification valable 3 ans.

Audit de suivi tous les ans.

Audit de renouvellement tous les 3 ans.

► **COÛT**

Variable au cas par cas selon la taille de l'organisation.

► **CONTACT ORGANISMES RÉFÉRENTS**

Green Événements

contact@green-evenements.com

06 98 99 16 08

www.green-evenements.com

AFNOR Bretagne

02 99 14 60 48

delegation.rennes@afnor.org

Norme ISO 20 121

<https://www.iso.org/fr/iso-20121-sustainable-events.html>

Brochure de présentation de la norme ISO 20 121

https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/store/fr/PUB100302_fr.pdf



Informations et suivi du dossier

SPL Destination Saint-Malo – Baie du Mont-Saint-Michel
Pôle Ingénierie Touristique
5 bis place de la Cathédrale - 35120 DOL-DE-BRETAGNE
Aurélie CHOTARD
Chargée de mission
achotard@saint-malo-tourisme.com
Tél : 02 99 48 34 53

Sources : guide des labels CRT Occitanie et sites Internet des différentes démarches.

