



# Référentiel TOURISME 2023

## Avec critères « HEBERGEMENTS ET RESTAURATION »

Hôtels, gîtes, maisons et chambres d'hôtes, campings, villages vacances et résidences du tourisme

### REGLES DE BASE D'UTILISATION DU REFERENTIEL

Les critères de ce référentiel sont organisés en trois blocs hiérarchiques relatifs à l'entreprise dans sa globalité (communs à toutes les entreprises de la marque), au domaine d'activité (tourisme, agriculture, artisanat/industrie) et au secteur d'activité (produits et services marqués).

La numérotation suit une structure hiérarchique :

Les critères entreprise en dizaine (de 1 à 17). Les domaines d'activité en centaine (100 pour le tourisme, 200 pour l'agriculture, 300 pour l'artisanat et l'industrie). Les secteurs d'activité en millier (ex : 1000 pour la restauration, 1200 pour les activités de pleine nature...).

Une ou plusieurs valeurs sont associées à chaque exigence obligatoire :

- . E pour le respect des patrimoines environnementaux et culturels
- . H pour la dimension humaine et sociale
- . T pour l'ancrage au territoire

Les exigences complémentaires et notes d'audit suivent un code couleur :

- En noir :** les critères de la base commune nationale
- En vert :** les critères complémentaires ou à l'initiative du Parc (personnalisations qui relèvent l'exigence nationale)
- En orange :** les critères dérogatoires à la base nationale potentiellement sollicités par le Parc auprès de la commission marque nationale. Ces demandes de dérogation doivent être exceptionnelles, argumentées et faire l'objet d'un accompagnement sur la durée de la convention pour atteindre la base nationale.
- En bleu :** les critères spécifiques à certains métiers (sur une base commune nationale)
- En violet :** les définitions et annotations supplémentaires pour guider l'auditeur
- En gris claire :** les pense-bêtes d'interprétation à destination des auditeurs
- En rose :** les possibilités d'attribution d'office de certains critères en cas de détention d'autres écolabels par le candidat

Chaque bloc est introduit par un texte qui en explique et résume les exigences.

- . La première colonne contient la numérotation ;
  - . La deuxième colonne contient l'identification des valeurs ;
  - . La troisième colonne regroupe les critères d'exigence obligatoires d'une même catégorie sous un titre commun ;
  - . La quatrième colonne explicite si besoin le critère. C'est également à cet endroit que seront précisés par le Parc les éventuelles dérogations. Si la dérogation n'est pas sollicitée, elle disparaît du référentiel ;
  - . La cinquième colonne est destinée aux notes d'audit.
- Pour certains critères, un outil d'aide à la discussion est mis à disposition de l'auditeur (ex. impacts environnementaux).

## Critères ENTREPRISE

N°	T / E / H	Exigences obligatoires	Explications complémentaires	Notes d'audit
<b>1</b>	<b>T</b>	<b>Activité localisée et valorisée sur le territoire</b>		
1a		Le siège social de l'entreprise et des autres acteurs de la filière se trouvent sur le territoire du Parc.	Entreprise dans une Commune adhérente au Parc et située dans le périmètre géographique classé	Vérifier l'emplacement de siège social de l'entreprise
			<b>Dérogations possibles :</b> - Entreprises situées dans le Parc qui font partie d'un groupe dont le siège social se situe en dehors du Parc (ex : réseau de campings et de villages de vacances...)	Argumenter la dérogation
1b		L'entreprise met à disposition et/ou à la vente ses produits et/ou services sur le Parc.		Décrire les prestations proposées sur le Parc
<b>2</b>	<b>T / E / H</b>	<b>Entreprise ambassadrice des valeurs des Parcs</b>		
		<i>Les prestations et produits non-marqués de l'entreprise ne sont pas en contradiction avec les Valeurs de la marque.</i>		<i>Exemple de contradiction : un hébergeur qui loue des quads ; un gîte qui fait des sorties à cheval où les animaux attendent au soleil toute la journée ...</i>
2a		L'entreprise affiche clairement ses engagements « Valeurs Parc naturel régional » en utilisant et mettant à la vue de ses clients les supports mis à disposition par le Parc.	- Former le personnel aux engagements pris dans le cadre de la marque - Afficher les actions environnementales et les engagements par l'entreprise - Connaître les principaux supports touristiques du Parc - Être relais de diffusion de la documentation du Parc	Vérifier en N+1 : - Panneaux, logo sur supports physiques et numériques - Documentation du Parc - Communication sur les actions menées dans le cadre de la marque <b>Liste à personnaliser par chaque Parc</b>
2b		Les chefs d'entreprise et leurs collaborateurs font la promotion du Parc, des prestations, des produits du territoire (y compris autres produits marqués) et des activités économiques sur le Parc au moins dans l'année qui suit le marquage.	- Savoir conseiller les clients sur les particularités des produits locaux, les prestations et lieux touristiques - Être partie prenante du projet local de société proposé par la charte du Parc en tant qu'acteur du changement.	Vérifier pendant l'audit ou en N+1 Décrire où et comment cela se fait. Vérifier la capacité à parler du Parc (quel message ?)
			<b>CAMPINGS, VILLAGES VACANCES ET RESIDENCES DE TOURISME :</b> - Inviter les prestataires et producteurs locaux à présenter leurs produits et leurs métiers - Proposer des animations valorisant les patrimoines, produits et savoir-faire du territoire	Décrire la pratique

<b>3</b>	<b>T / H</b>	<b>Entreprise contributrice à la vie de réseau</b>		
		L'entreprise participe activement dans le cadre des échanges, formations et actions collectives de promotion du Parc, de l'Inter-parcs et de la Fédération.		Discuter des différentes possibilités (vie du réseau ou autres actions du Parc) <i>A vérifier régulièrement, bilan au moment du renouvellement</i>
<b>4</b>	<b>T / H</b>	<b>Insertion dans la dynamique locale</b>		
4a		L'entreprise exerce l'activité pour laquelle elle sollicite la marque depuis au moins un an.	Dans le cas d'une reprise / transmission de l'entreprise : - 6 mois après une transmission à un collaborateur - 12 mois après une reprise par un acquéreur externe	Noter l'année de création de l'entreprise Argumenter une éventuelle dérogation
4b		En tant qu'entreprise du territoire, elle favorise un dialogue ouvert et permanent avec ses partenaires publics et privés (collectivités, État, voisinage, associations).	- Aussi : Réseaux professionnels / chambres consulaires - Être disposé à travailler dans un package avec les autres prestataires locaux - Surtout pour les	Enumérer les partenaires Décrire les relations et l'engagement particulier auprès d'un partenaire
<b>5</b>	<b>T / E</b>	<b>Choix de fournisseurs appropriés</b>		
5a		L'entreprise participe à l'économie locale par ses choix de fournisseurs, sous-traitants, prestataires.	- Rechercher régulièrement des fournisseurs de produits locaux - Faire appel à des prestataires locaux - Préférer les fournisseurs marqués Valeurs Parc - Entre proximité et durabilité, baser son choix sur des avantages objectifs Produits locaux = produits alimentaires/artisanaux issus du territoire du Parc et de ses départements limitrophes (départements dont une partie est dans le périmètre du Parc)	Lister les fournisseurs locaux Lister les entreprises associées Argumenter les choix
			<b>RESTAURATION :</b> - Travailler majoritairement avec des matières premières issues de circuits courts - Créer une relation de confiance à long terme avec les producteurs Le Parc peut fixer un % en produits locaux (ex : vin local, viande comme pièce maîtresse d'un plat traditionnel, etc.	Lister les fournisseurs locaux Argumenter les choix
5b		Elle fait le choix d'achat et de fournisseurs répondant à des logiques éthiques et durables, quand ils existent.	- Privilégier les matières locales, renouvelables - Choisir des produits d'entretien et consommables écolabellisés - Entre proximité et durabilité, baser son choix sur des avantages objectifs	Lister les produits Argumenter les choix
			<b>RESTAURATION :</b> - Favoriser les produits issus du commerce équitable pour des biens non produits localement et en France sauf difficulté d'approvisionnement	Thé, café, chocolat, sucre ... Lister les produits Argumenter les choix

<b>6</b>	<b>E / H</b>	<b>Limitation des emballages, lutte contre le gâchis et gestion des déchets</b>		
6a		L'entreprise cherche à limiter le recours aux emballages et objets à usage unique.	- Acheter en vrac / avec consigne - Appliquer le tri sélectif	Décrire la mise en œuvre selon la prestation
			<b>PIQUE-NIQUE / VENTE A EMPORTER ZERO-DECHETS :</b> - Proscrire le papier aluminium et le film plastique étirable - Utiliser des produits alimentaires conditionnés en portions individuelles uniquement si cela évite un gaspillage du produit lui-même - Proscrire la vaisselle jetable et préférer la vaisselle quotidienne ou biodégradable (y compris les sachets)	Décrire la pratique
			<b>HEBERGEMENT :</b> - Installer des distributeurs de gel douche, savon ... - Proscrire les gobelets en plastique jetables	Décrire la pratique
6b		Elle utilise si possible des emballages issus de matières recyclées, recyclables ou réutilisables.		Décrire la pratique
6c		Elle limite le gâchis (par compost, redistribution ou autres).	- Organiser le compostage - Valoriser les déchets organiques (poules, cochon, chevaux...)	Décrire la pratique
			<b>RESTAURATION :</b> - Proposer des menus enfant ou petit appétit - Proposer des doggy bag / restes à emporter - Proposer le vin au verre	Décrire la pratique
<b>7</b>	<b>H</b>	<b>Satisfaction des clients</b>		
		L'entreprise se préoccupe de la satisfaction de ses clients : elle l'évalue et s'ajuste en fonction des retours.	Utiliser au moins une méthode de suivi de la satisfaction de la clientèle : avis en ligne, entretien individuel, questionnaire de satisfaction, livre d'or ou autre	Préparation de l'audit : analyser les avis en ligne Pendant l'audit : échanger sur les méthodes d'évaluation de la satisfaction et le traitement / actions menées selon les retours  <b>Attribué d'office pour labellisé Qualité Tourisme</b>

<b>8</b>	<b>H</b>	<b>Accueil du public</b>		
8a		L'entreprise facilite l'accueil de clients et de visiteurs tout public.	<b>Public familles</b> : aménagement des tarifs, offre spécifique	Décrire l'offre spécifique et les pratiques
			<b>Public en difficulté sociale</b> : chèque ANCV, aménagement des tarifs, etc.	Décrire l'offre spécifique
			<b>Public étranger</b> : - Accueil et/ou outils de communication en une langue étrangère à minima. - Le cas échéant, savoir conseiller un collègue du territoire à cette clientèle.	Décrire la mise en œuvre Noter les langues parlées  <b>Attribué d'office pour les labellisés Qualité Tourisme (&gt; 85%)</b>
			<b>Public en situation de handicap</b> : - Accueil pour un handicap à minima ou réflexion concrète en cours. - Le cas échéant, savoir conseiller un collègue du territoire à cette clientèle.	Décrire la mise en œuvre Décrire les aménagements et l'offre spécifique  <b>Attribué d'office pour les labellisés Tourisme &amp; Handicap</b>
<b>9</b>	<b>H</b>	<b>Attention envers son personnel</b>		
9a		L'entreprise favorise la stabilité et le bien-être de son personnel.	- Rechercher une faible rotation du personnel (CDD, CDI...) - Porter une attention particulière aux saisonniers (hébergement, reprise d'une année à l'autre ...) - Améliorer les conditions de travail (ergonomie, horaires...)	Décrire les conditions de recrutement Décrire les conditions de travail Décrire les actions de fidélisation des employés
9b		Elle est favorable à l'insertion de salariés en situation de handicap ou de précarité.	Le cas échéant, faire appel à des entreprises d'insertion, ESAT...	Décrire la pratique
<b>10</b>	<b>H</b>	<b>Valorisation et transmission des savoir-faire</b>		
10a		L'entreprise favorise l'intervention humaine et la met au cœur des process même dans le cas d'automatisation.	- Accueillir personnellement les clients	Décrire les méthodes de travail
10b		Elle favorise la valorisation des savoir-faire, la formation et la reconversion.	- Identifier les besoins de formation - Participer aux programmes de formation proposés par le Parc et/ou ses partenaires - Accueillir des stagiaires (par exemple centres de formation aux métiers du tourisme), des jeunes et des adultes en formation / apprentissage et des demandeurs d'emploi - Encourager le transfert de connaissances en interne	Discuter du plan de formation (cadres et salariés) Vérifier la participation aux actions de formation en N+1 ou au plus tard au renouvellement de la marque <b>Libre à chaque Parc de :</b> - Lister les possibilités de formation - Définir l'exigence minimum de participation
<b>11</b>	<b>H</b>	<b>Participation du personnel à la vie de l'entreprise</b>		
		L'entreprise favorise la participation du personnel pour la recherche de solutions aux processus de fonctionnement et d'amélioration de l'entreprise.	- Impliquer formellement tous les collaborateurs via p.ex. des réunions d'équipe, un entretien annuel individuel, des questionnaires ... - Organiser des temps de détente collectifs, de découverte	Décrire la méthode d'implication du personnel

12	E / H	Encouragement à des comportements écocitoyens		
12a		En tant qu'acteur du changement, l'entreprise encourage les comportements écocitoyens auprès de ses clients, ses partenaires et de ses employés par ses pratiques et sa communication.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Donner des informations sur le tri des déchets, l'économie d'eau, d'énergie...</li> <li>- Inciter à ramener ses déchets des sorties et balades</li> <li>- Expliquer la constitution d'un pique-nique responsable (apporter gourde, contenants, serviette en tissu...)</li> <li>- Inciter à boire l'eau du robinet</li> <li>- Sensibiliser au monde du vivant et aux comportements adaptés en espace naturel</li> <li>- Alerter sur les risques en milieu naturel (incendies, tiques, cyanobactéries...)</li> <li>- Inciter à ramener ses déchets des sorties et balades</li> </ul>	<p>Décrire la pratique</p> <p>Chaque Parc indique les outils qu'il met à disposition.</p>
12b		Elle encourage ses clients à mener une réflexion sur l'impact Carbone de leur séjour.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Encourager à choisir le mode de transport le moins impactant</li> <li>- Inciter (au moment de la réservation et sur place) au transport public, collectif et au covoiturage</li> <li>- Indiquer les loueurs de vélo, VAE</li> <li>- Indiquer bornes de recharge électrique</li> </ul>	<p>Analyser les offres et les supports de promotion en ligne</p> <p>Demander la communication "avant arrivée"</p> <p>Décrire les informations données à l'arrivée du client</p>
			<p>HEBERGEMENT : indiquer les lieux de visite et APN accessible en mobilité douce à partir de l'hébergement</p>	
13	E / H	Contribution positive du site sur les patrimoines		
		Par ses actions sur son site physique, l'entreprise participe à mettre en valeur ou améliorer le patrimoine naturel et culturel du Parc et ses savoir-faire locaux.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Favoriser les essences locales</li> <li>- Maintenir les habitats naturels</li> <li>- Lutter contre les espèces invasives</li> <li>- Aménager et végétaliser les abords (avec entretien écologique)</li> <li>- Valoriser les éléments de patrimoine culturel et technique sur place (ex. avec des outils pédagogiques)</li> </ul>	<p>Décrire les actions et bonnes pratiques</p>
14	E / T	Rénovation et constructions durables		
14a		Pour ses projets à venir de construction ou de rénovation de bâtiments, l'entreprise prend en compte les ressources locales et renouvelables, les savoir-faire locaux ainsi que les techniques d'écoconstruction.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disposer d'isolations thermique et phonique performantes</li> <li>- Préférer les matériaux biosourcés</li> <li>- Se faire aider par des professionnels (architecte, maître d'œuvre, CAUE, point info énergie...)</li> <li>- Valoriser et expliquer les choix auprès des clients et des partenaires</li> </ul>	<p>Décrire le bâti et les projets de rénovation / construction</p> <p>Marge de progrès : valorisation</p>

14b		Elle recherche l'intégration paysagère du bâti.		
			HEBERGEMENTS : - Ne pas se situer dans un lotissement pavillonnaire (sauf écoquartier)	Décrire l'environnement du site
			CAMPINGS : - Principes généraux des plans d'aménagement - Zonage pour différents types de clientèle - Optimisation de l'espace en évitant une trop forte densification - Haies végétales avec des essences locales entre emplacements - Signalétique discrète - Proscription des parements en PVC (sauf si recyclés)	Plan et/ou description d'implantation
<b>15</b>	<b>E</b>	<b>Evaluation des impacts environnementaux</b>		
15a		L'entreprise identifie et sait juger les impacts environnementaux liés à son activité.	- Identifier les principaux impacts, les points faibles et les priorités d'action	<i>S'aider du document support "Gérer les impacts environnementaux sur un lieu d'accueil"</i>
15b		Elle identifie les émissions de GES liées à son activité et s'emploie à les réduire.	- Identifier les sources d'émissions (transport motorisé, isolation et énergies utilisées) - Mesurer les émissions <b>Le Parc devrait fournir des infos/ressources/outils au candidat en amont de l'audit !</b> - Rechercher les meilleures solutions pour une réduction	- s'aider d'un calculateur de Bilan Carbone type <a href="https://www.goodplanet.org/fr/calculateurs-carbone/">https://www.goodplanet.org/fr/calculateurs-carbone/</a> - Hôtellerie / restauration : <a href="http://www.clorofil.eco">www.clorofil.eco</a>  <i>A mettre à jour au fur et à mesure que de nouveaux outils émergent et sont testés.</i>
<b>16</b>	<b>T / E / H</b>	<b>Mesure des performances de l'entreprise</b>		
		L'entreprise répertorie des indicateurs pour la mesure et l'évaluation de ses performances en lien avec les 3 valeurs (environnement et patrimoine, humain et social, attachement au territoire).	Pour suivre l'activité de l'entreprise : sélectionner au moins un indicateur quantifiable pour chacune des trois valeurs selon l'activité de l'entreprise et selon les enjeux du territoire.	Définir des indicateurs clé et les objectifs de performance
<b>17</b>	<b>T / E / H</b>	<b>Plan d'amélioration continue</b>		
		L'entreprise prévoit avec le Parc des axes de travail pour l'amélioration continue de son activité en lien avec le résultat de l'audit.	Identifier les marges de progrès lors de l'audit sur l'ensemble des critères (améliorer les points faibles et renforcer les points forts). = plan de suivi durant les 5 années de validité de la convention.	Définir le plan d'action sur base des marges de progrès identifiées - A court terme (6 mois) - A moyen terme (2 ans) - A long terme (5 ans)  Le valider avec le candidat

## Critères TOURISME

N°	T / E / H	Exigences obligatoires	Explications complémentaires	Notes d'audit
<b>101</b>	<b>T</b>	<b>Activité de qualité, ancrée dans le territoire</b>		
101a		L'entreprise dispose d'un classement touristique et/ou a obtenu un signe de qualité ou un autre label de tourisme durable national ou régional.	Prérequis hébergement : - 2 étoiles minimum ou équivalent - cas particulier à motiver	Noter les signes de qualité obtenu et l'année d'obtention <i>S'aider du document support "Ecolabels"</i>
101b		Elle adhère à un Office de tourisme sur le Parc (sauf cas particulier).	Non-adhésion = exception qui doit être argumentée	Décrire la relation avec l'OT et les modalités de coopération.
101c		Elle contribue à la vie locale en étant ouverte plus de 6 mois dans l'année.	- Être ouvert hors saison touristique - Sauf activité saisonnière Chaque Parc définit la saisonnalité de son territoire.	Noter les périodes d'activité
<b>102</b>	<b>H</b>	<b>Expérience basée sur la rencontre et le partage</b>		
102a		L'entreprise propose un accueil privilégié et personnalisé fait de partage et de convivialité.	- Avant séjour : être joignable et répondre dans un délai raisonnable - Faire du moment d'accueil personnel un moment d'échange - Prévoir un geste d'accueil (non-obligatoire)	Décrire la pratique Ex: campings et villages vacances : accueil-apéritif hebdomadaire, pot de clôture
102b		Elle favorise la rencontre entre les visiteurs et les hommes et femmes du territoire.	- Favoriser la rencontre avec des personnes qui agissent concrètement sur le territoire (acteurs du changement, passeurs de valeurs...)	Donner des exemples de personnes et des actions, savoir-faire, etc. qu'elles partagent avec les visiteurs
<b>103</b>	<b>E</b>	<b>Environnement intérieur et extérieur</b>		
103a		L'entreprise utilise une décoration intérieure non standardisée qui fait référence aux caractéristiques du territoire.	- Faire références aux paysages, au patrimoine architectural, culturel et naturel du territoire - Exception : décoration personnalisée reflétant le parcours de vie du propriétaire Le Parc peut donner des exemples sans en faire des obligations.	Décrire le choix de la décoration intérieure.
103b		Elle est implantée dans un environnement naturel et/ou culturel immédiat sans nuisances sonores, visuelles ou olfactives préjudiciables.	- Site qui valorise l'image du Parc - Nature à la portée du client - Espaces calmes qui permettent la déconnexion - Ensemble harmonieux (bâtiments et abords)	Décrire le lieu Noter d'éventuelles nuisances et la gestion de ces nuisances par l'entreprise
			CAMPINGS : Privilégier des îlots de parking intégrés non visibles de l'extérieur et/ou des espaces de stationnement à l'extérieur du camping.	Vérifier le plan du site Décrire l'aménagement des espaces

104	E / T	Fréquentation des espaces naturels		
104a		L'entreprise encourage la découverte de l'ensemble du territoire pour éviter la concentration sur les sites emblématiques et fragiles.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Connaître les différents secteurs géographiques</li> <li>- Connaître la fragilité et les enjeux de biodiversité de certains sites</li> <li>- Mettre à disposition de la documentation</li> <li>- Donner des conseils personnalisés</li> </ul> <p>Chaque Parc liste ses outils incontournables.</p>	<p>Vérifier affichage d'une carte du Parc</p> <p>Décrire la documentation / les informations disponibles</p> <p>Décrire la manière de laquelle sont conseillés les clients</p>
104b		Elle propose une prestation limitant la jauge des participations pour favoriser la découverte et l'échange et protéger la biodiversité.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Appliquer la réglementation liée à l'activité et au lieu</li> <li>- Accepter max. 15-20 personnes en même temps</li> <li>- Adapter le nombre selon la condition du lieu / du terrain</li> </ul>	Noter la jauge
105	E	Ecomobilité durant le séjour		
105a		L'entreprise propose une prestation limitant les déplacements motorisés et favorise l'itinérance douce.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Indiquer les activités et les loisirs à proximité qui peuvent être atteints à vélo ou à pied.</li> <li>- Prévoir des équipements pour les clients en séjour spécifique et itinérance : vélo, pêche, rando, ...</li> </ul>	Equipements --> attribution d'office pour Accueil Vélo
105b		Elle ne fait pas la promotion de loisirs motorisés.		Vérifier la communication numérique et les informations données sur place

## Critères RESTAURATION

N°	T / E / H	Exigences obligatoires	Explications complémentaires	Notes d'audit
<b>1001</b>	<b>T</b>	<b>Cuisine locale et faite maison</b>		
1001a		L'entreprise développe des recettes à base de produits locaux : recettes traditionnelles locales ou revisitées.	- Travailler des produits de terroir, fermiers et artisanaux toute l'année - Proposer à minima un menu (entrée, plat, dessert) avec des produits locaux <b>Chaque Parc définit ce qui correspond à son territoire.</b>	Analyser la carte
1001b		L'entreprise sert des plats cuisinés sur place.	- Y compris pour les menus enfants - S'adapter aux différents régimes alimentaires et proposer des plats de substitution - Proposer à minima un vrai menu végétarien	Analyser la carte
1001c		L'entreprise ne propose pas de plat incluant des espèces menacées.	<b>Exceptions possibles à argumenter par le Parc</b>	Vérifier selon les listes PNR, WWF ...
<b>1002</b>	<b>T</b>	<b>Carte saisonnière valorisant les producteurs</b>		
1002a		L'entreprise renouvelle sa carte en fonction des produits frais et de saisonnalité naturelle.	- Sensibiliser le personnel à la saisonnalité de la carte - Expliquer la démarche aux clients	Analyser la carte
1002b		Elle valorise les producteurs locaux avec lesquels elle travaille.	- Indiquer l'origine des intrants sur la carte - Intégrer des portraits de producteurs dans la carte ou à un autre endroit dans le restaurant - Indiquer par le logo "Valeurs Parc" quand il s'agit d'un produit / producteur marqué	Décrire la pratique