



CAHIER DES CHARGES N°2
« BONNES PRATIQUES D'EXPLOITATION ET DE FONCTIONNEMENT »
POUR LES EQUIPEMENTS D'ACCUEIL DURABLES EN MILIEU RURAL

Préambule

Ce cahier des charges propose des objectifs et des critères s'appliquant au fonctionnement des structures soutenues par le Département du Nord dans le cadre de sa politique touristique. Peu de critères concernent donc les caractéristiques techniques et architecturales du bâtiment. Ces bonnes pratiques n'impliquent qu'assez rarement des travaux ou des modifications compliquées de la structure. Seuls des petits équipements peuvent être amenés à être remplacés. **Il s'agit surtout d'introduire des « façons de faire » nouvelles répondant mieux aux principes du développement durable.**

Le développement durable ne saurait se limiter aux façons de construire et d'aménager. Ainsi, les exploitants des structures subventionnées dans le cadre de la nouvelle politique (incitant à une conception durable des hébergements touristiques) sont invités à prolonger cet effort durant les phases de fonctionnement et d'exploitation. D'autres aspects importants relevant du développement durable concernent en effet les activités et décisions courantes quotidiennes, indépendantes des caractéristiques architecturales et techniques du lieu d'accueil.

Selon les sujets traités, l'exigence pourra être très précise ou prendra la forme d'un principe formulé de façon à permettre une application particulière à chaque situation. D'une façon générale les critères correspondent à une exigence de résultat plutôt que de moyens.

Les 12 objectifs de développement durable poursuivis sont :

1. Viabilité économique à long terme
2. Redistribution et implication dans l'économie locale
3. Qualité de l'emploi
4. Equité sociale
5. Qualité de vie offerte aux clientèles
6. Pédagogie du développement durable et changement de culture
7. Implication locale
8. Valorisation du patrimoine et de la vie culturelle
9. Respect de l'intégrité physique du site
10. Préservation de la diversité biologique
11. Utilisation maîtrisée des ressources naturelles
12. Réduction des pollutions

Les critères en gras sont ceux apparaissant comme importants ou prioritaires.

Ce document a été réalisé en collaboration avec la Société de conseil et de formation en Tourisme, Hôtellerie et Restauration FRANCOIS TOURISME CONSULTANTS.

SOMMAIRE

Pratiques attendues après l'ouverture : Bonnes pratiques d'exploitation et de fonctionnement

OBJECTIF 1 :	VIABILITE ECONOMIQUE A LONG TERME.....	4
	CIBLE 1.1 : Qualité de service, analyse de la satisfaction des clients	4
	CIBLE 1.2 : Management, gestion.....	4
	CIBLE 1.3 : Action commerciale, accès au marché.....	4
OBJECTIF 2 :	REDISTRIBUTION ET IMPLICATION DANS L'ECONOMIE LOCALE	5
	CIBLE 2.1 : Achat de produits et de services locaux.....	5
	CIBLE 2.2 : Valorisation des productions locales auprès des clientèles	6
	CIBLE 2.3 : Apport à la collectivité	6
OBJECTIF 3 :	QUALITE DE L'EMPLOI	7
	CIBLE 3.1 : Accès à la formation professionnelle et développement des compétences	7
	CIBLE 3.2 : Qualité de vie au travail : ergonomie et sécurité	7
	CIBLE 3.3 : Relations employeurs - employés.....	8
OBJECTIF 4 :	EQUITE SOCIALE	8
	CIBLE 4.1 : Soutien des personnes en difficulté.....	8
	CIBLE 4.2 : Lutte contre les discriminations et solidarité.....	9
	CIBLE 4.3 : Soutien du commerce équitable.....	9
	CIBLE 4.4 : Accessibilité à tous.....	9
OBJECTIF 5 :	QUALITE DE VIE OFFERTE AUX CLIENTELES	10
	CIBLE 5.1 : Qualité de service, analyse de la satisfaction des clients	10
	CIBLE 5.2 : Confort olfactif.....	10
	CIBLE 5.3 : Confort acoustique.....	10
	CIBLE 5.4 : Sécurité et capacité à réagir.....	10
OBJECTIF 6 :	PEDAGOGIE DU DEVELOPPEMENT DURABLE ET CHANGEMENT DE CULTURE.....	10
	CIBLE 6.1 : Sensibilisation et changement de culture.....	10
	CIBLE 6.2 : Valorisation des initiatives de développement durable.....	11
OBJECTIF 7 :	IMPLICATION LOCALE	11
OBJECTIF 8 :	VALORISATION DU PATRIMOINE ET DE LA VIE CULTURELLE	12
	CIBLE 8.1 : Préservation et valorisation du patrimoine	12
	CIBLE 8.2 : Découverte du territoire.....	12
	CIBLE 8.3 : Création et expression culturelle.....	12
	CIBLE 8.4 : Valorisation de la gastronomie locale	13
OBJECTIF 9 :	RESPECT DE L'INTEGRITE PHYSIQUE DU SITE	13
	CIBLE 9.1 : Maîtrise de la signalisation	13
	CIBLE 9.2 : Qualité paysagère et visuelle des lieux d'hébergement.....	13
	CIBLE 9.3 : Protection des sols et paysages.....	14
OBJECTIF 10 :	PRESERVATION DE LA DIVERSITE BIOLOGIQUE.....	14
	CIBLE 10.1 : Espaces naturels.....	14
	CIBLE 10.2 : Soutien d'une agriculture durable locale	14
	CIBLE 10.3 : Gestion écologique de la propriété.....	15
OBJECTIF 11 :	UTILISATION MAITRISEE DES RESSOURCES NATURELLES.....	15
	CIBLE 11.1 : Maîtrise de l'utilisation de l'eau	15
	CIBLE 11.2 : Maîtrise de l'utilisation de l'énergie	16
	CIBLE 11.3 : Transports et mobilité	17
	CIBLE 11.4 : Emploi de produits recyclés.....	17
OBJECTIF 12 :	REDUCTION DES POLLUTIONS	17
	CIBLE 12.1 : Gestion des effluents.....	17
	CIBLE 12.2 : Réduction des pollutions de l'air intérieur	18
	CIBLE 12.3 : Gestion des déchets solides	18
	CIBLE 12.4 : Transports et mobilité	18

OBJECTIF 1 : VIABILITE ECONOMIQUE A LONG TERME

Assurer la viabilité et la compétitivité des destinations et activités touristiques de façon qu'elles restent à long terme capables de prospérer et de générer des bénéfices, tout en apportant des bénéfices sociaux et en préservant l'environnement.

CIBLE 1.1 : QUALITE DE SERVICE, ANALYSE DE LA SATISFACTION DES CLIENTS

Critère 1 : L'établissement participe à une démarche d'évaluation de la qualité de service incluant une évaluation par une tierce partie indépendante.

La relation client à considérer est celle établie avant le séjour par téléphone, courrier et courrier électronique, puis à l'arrivée et durant le séjour. La qualité de l'information fournie est aussi à considérer sous cette cible. Exemple de solution : Démarche régionale Savoir Plaire, démarche qualité de réseau, audit qualité indépendant.

Critère 2 : L'établissement s'implique dans la mesure de la satisfaction de ses clients au-delà de la participation aux enquêtes mises en place par les organismes touristiques et son réseau. Une analyse des questionnaires de satisfaction consignés par ses clients est effectuée périodiquement.

Critère 3 : Dans un délai de trois ans, l'établissement présente un plan d'amélioration de la qualité de service et met en œuvre des actions conduisant à une amélioration de son taux de conformité.

Critère 4 : Les clients reçoivent avant leur arrivée un plan d'accès détaillé et la signalisation adéquate sur place permet de localiser facilement la structure. Les informations délivrées portent sur tous les types de moyens de transports, notamment publics et collectifs.

Critère 5 : La structure arbore clairement les panneaux et affichages correspondant à sa ou ses labellisations.

CIBLE 1.2 : MANAGEMENT, GESTION

Critère 6 : Le gérant de la structure est compétent pour assurer la gestion opérationnelle de la structure de façon professionnelle. En ce sens, il participe à un cursus de professionnalisation ou de perfectionnement de ses compétences relatives à son activité touristique.

CIBLE 1.3 : ACTION COMMERCIALE, ACCES AU MARCHÉ

Critère 7 : La structure possède une brochure de présentation générale attractive, mettant en avant les arguments forts de l'établissement ainsi que des informations fiables - en 2 langues minimum. Si sa production est confiée à un imprimeur, elle est éditée sur papier recyclé ou ecolabellisé avec des encres à solvants végétaux.

Critère 8 : La structure est présentée sur un site Internet performant *.

Critère 9 : La structure est présente dans au moins deux guides touristiques français (hors guides gratuits édités par les organismes touristiques publics).

Critère 10 : La structure est présente dans au moins deux guides touristiques étrangers (hors guides gratuits édités par les organismes touristiques publics).

Critère 11 : La structure est référencée sur Internet sur au moins deux portails français et étrangers complémentaires à ceux de son enseigne, de son Office de Tourisme et du Comité Départemental du Tourisme. Ces portails permettent à l'utilisateur d'accéder à un dispositif de facilitation de la réservation ou de connaissance des disponibilités.

Critère 12 : Le site Internet de la structure figure parmi les liens d'autres sites Internet, notamment ceux en rapport avec son ou ses marchés.

Critère 13 : L'exploitant cherche périodiquement à valoriser sa structure auprès des médias (publicité dans la presse spécialisée, gratuite, nationale...radio, affichage ponctuel ...).

Critère 14 : L'exploitant conduit régulièrement des actions de prospection vers des organisations clés et des réseaux importants de son ou ses marchés (promotions, mailings, contacts téléphoniques...).

Critère 15 : La relation client est entretenue périodiquement après le séjour (ex d'actions de fidélisation : e-mailing, carte de fidélité...).

Critère 16 : La politique tarifaire propose une fourchette de prix en fonction des périodes de l'année et/ou des jours dans la semaine, basée notamment sur une connaissance des moments forts et moments creux d'activité par rapport à l'animation et la vie du territoire.

Critère 17 : Des formules courts séjours (3 nuits) sont proposées (séjours à thème). Les prix sont adaptés à ces durées de séjour.

Critère 18 : La structure dispose d'un minimum de moyens et d'outils de suivi de son activité afin de dresser une segmentation de sa clientèle par rapport à son chiffre d'affaires (« mix-clients »), exploitable ensuite pour diriger les actions à entreprendre : prospection et communication entre autres.

* [Qualité requise de la présentation par Internet du site web : localisation sur une carte, nombres de clichés intérieurs et de clichés extérieurs, rubrique contact, possibilité d'envoyer un courriel, délais de réponse...]

OBJECTIF 2 : REDISTRIBUTION ET IMPLICATION DANS L'ÉCONOMIE LOCALE

Maximiser la contribution du tourisme à la prospérité de l'économie locale du territoire d'accueil, notamment en ce qui concerne la part des dépenses des visiteurs retenus sur place.

CIBLE 2.1 : ACHAT DE PRODUITS ET DE SERVICES LOCAUX

Critère 19 : Les produits servis au petit déjeuner sont de préférence fabriqués localement et issus des terroirs régionaux (ex. : dans un rayon de moins de 50 Km environ, produits Saveurs en Or,...).

Critère 20 : Les produits principaux servis aux autres repas sont de préférence fabriqués localement et issus des terroirs régionaux (ex. : dans un rayon de moins de 50 Km environ, produits Saveurs en Or,...).

Critère 21 : La composition des menus est basée sur les productions de saison. La conservation (congélation, mise en conserve, séchage,...) de produits d'une saison décalée est pratiquée uniquement pour les produits fabriqués localement et issus des terroirs régionaux.

Critère 22 : Les produits alimentaires sont de préférence achetés en direct.

Critère 23 : L'exploitant s'efforce d'employer et/ou de valoriser les produits de terroir.

Critère 24 : A l'occasion d'un renouvellement pour lequel l'achat de nouveaux modèles est possible, une part du linge de maison, du petit équipement, du mobilier ou des éléments de décoration choisis est fabriqué localement ou le plus près possible du Nord.

CIBLE 2.2 : VALORISATION DES PRODUCTIONS LOCALES AUPRES DES CLIENTS

- Critère 25 :** Des supports d'information tenus à jour sont mis à disposition des clients pour leur présenter les produits alimentaires fabriqués localement et issus des terroirs régionaux.
- Critère 26 :** Des supports d'information tenus à jour sont mis à disposition des clients pour leur indiquer où trouver des produits d'alimentation en vente directe produits localement, notamment les produits fermiers, ou une offre de produits d'alimentation produits localement (ex. : commerçants). Cette information est présentée sur une carte.
- Critère 27 :** Une information est délivrée aux clients sur l'utilisation dans les menus de leur séjour, des produits de saison fabriqués localement et issus des terroirs régionaux. Des activités spécifiques (cours, démonstration,...) peuvent être développées par l'exploitant pour favoriser cette utilisation.
- Critère 28 :** L'information délivrée met en évidence les produits issus de filières agricoles garantissant des pratiques respectueuses de l'environnement (agriculture biologique, agriculture biodynamique, agriculture raisonnée, mesures agri-environnementales ...).
- Critère 29 :** Les clients bénéficient d'une offre spéciale attractive ou d'un service de facilitation des achats pour les inciter à composer les menus de leur séjour en se basant sur les produits alimentaires en vente directe du producteur, notamment les produits fermiers.
- Critère 30 :** Des producteurs locaux sont recommandés sur les marchés du territoire.
- Critère 31 :** Une information est délivrée aux clients sur les visites d'entreprises (tourisme de découverte économique) et sur l'économie locale et régionale.
- Critère 32 :** Une information est délivrée aux clients concernant les exploitations agricoles locales proposant des activités de découverte pédagogique ou la vente directe.
- Critère 33 :** Des supports d'information tenus à jour sont mis à disposition des clients pour leur présenter les produits non alimentaires fabriqués localement et les points forts de l'économie locale.
- Critère 34 :** La découverte des produits fabriqués localement et issus des terroirs régionaux (alimentaires ou non) est encouragée par l'exploitant de la structure grâce à des activités pédagogiques spécifiques complémentaires aux critères précédents.

CIBLE 2.3 : APPORT A LA COLLECTIVITE

- Critère 35 :** La totalité de l'activité facturée au client est déclarée. Chaque séjour fait l'objet d'une facturation.
- Critère 36 :** L'ensemble des taxes et des redevances sont acquittées.
- Critère 37 :** Si possible, les personnes recrutées à titre permanent ou ponctuel sont de préférence des résidents permanents du territoire.

OBJECTIF 3 : QUALITE DE L'EMPLOI

Renforcer le nombre et la qualité des emplois créés et soutenus par le tourisme, notamment en ce qui concerne le niveau de rémunération, les bonnes conditions de travail et l'accès à l'emploi sans discrimination.

CIBLE 3.1 : ACCES A LA FORMATION PROFESSIONNELLE ET DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES

Critère 38 : L'exploitant de la structure participe à un cursus de professionnalisation en visant par exemple une valorisation ou une validation de ses compétences relatives à son activité touristique.

Critère 39 : Les collaborateurs réguliers des structures ont accès à un stage de formation professionnelle s'inscrivant dans un cursus choisi par étape sur trois ans, sur des sujets en rapport avec leur activité dans la structure ou dans la perspective d'un nouveau projet professionnel.

CIBLE 3.2 : QUALITE DE VIE AU TRAVAIL : ERGONOMIE ET SECURITE

Critère 40 : Si un salarié est employé, le « document unique d'évaluation des risques professionnels » est établi. (La démarche de prévention des risques professionnels est obligatoire pour toutes les entreprises depuis la parution du décret du 5 novembre 2001 qui impose à tout chef d'entreprise de formuler par écrit, sur un document unique, l'évaluation des risques, de le mettre à jour régulièrement et d'élaborer les réponses de prévention à mettre en œuvre).

Critère 41 : Les postures contraignantes régulières prises pendant le travail (accroupi, à genoux, penché vers l'avant, les bras au-dessus des épaules, en rotation) sont identifiées.

Critère 42 : Pour les cinq postures les plus contraignantes, une solution d'amélioration est mise en œuvre dans un délai de trois ans (modification de l'architecture des postes, amélioration des lieux de stockage, mise à disposition d'outils permettant de les limiter...).

Critère 43 : Chaque personne intervenant dans le fonctionnement courant de la structure connaît les gestes et postures limitant les risques pour sa santé liés à son travail.

Critère 44 : Le positionnement et les hauteurs des plans de travail sont adaptés à l'activité. Les stockages s'effectuent notamment à hauteur d'homme de façon à ne pas impliquer de postures inconfortables.

Critère 45 : Les outils ou ustensiles à utiliser sont rangés dans la zone de préhension pour optimiser les gestes.

Critère 46 : En cas de port de charges lourdes (30 kg pour les hommes et 15 pour les femmes), les charges sont fractionnées, le transport s'effectue à 2 ou à l'aide d'un moyen de manutention.

Critère 47 : En cuisine, les couteaux sont affûtés régulièrement (utilisation d'une meule, d'un fusil...) afin de limiter le risque de coupure.

Critère 48 : En cas de travail, même occasionnel, sur des sols demeurant glissants, des chaussures antidérapantes sont utilisées.

Critère 49 : Dans toutes les circulations, les dénivelés (marches...) sont signalés ou éliminés.

Critère 50 : Dans les lieux de circulation étroits le mobilier à angle droit est progressivement modifié ou remplacé par des angles arrondis pour les plans de travail, les commodes, les lave-mains, etc. afin d'éviter les hématomes.

Critère 51 : Les espaces de travail bénéficient d'un niveau d'éclairage adapté supérieur au minimum réglementaire en vue d'améliorer les conditions de travail : escaliers et circulations à 150 lux, cuisine à 500 lux, réserve à 250 lux et bureau où s'effectue un travail prolongé sur écran entre 200 et 500 lux.

Critère 52 : Les postes de travail (notamment les postes informatiques) sont disposés perpendiculairement aux fenêtres extérieures.

- Critère 53 : Pour la préparation des repas, un fourneau suffisamment large est utilisé pour éviter que les queues des casseroles ne dépassent (risque de chute d'objet, de brûlure).
- Critère 54 : Lors de la préparation des repas, des vêtements de coton sont utilisés (risque de brûlure) et des gants anti-chaaleur sont à disposition pour sortir les plats des fours.
- Critère 55 : Lors de la préparation des repas, les sources inflammables sont éloignées de feux vifs et des points d'eau (friteuses par exemple).
- Critère 56 : L'ensemble des produits chimiques utilisés est étiqueté conformément à ce qu'ils contiennent. Les fiches de données de sécurité sont disponibles pour leur utilisateur (ex. aucun produit chimique dangereux n'est transféré dans des contenants à connotation alimentaire). Les utilisateurs de produits chimiques dangereux sont formés aux règles de manipulation et sont sensibilisés à la toxicité des produits et aux risques encourus pour leur santé et l'environnement.
- Critère 57 : Le stockage des produits chimiques dangereux est ordonné et effectué selon les compatibilités des produits, sur un support récupérant les fuites éventuelles et dans un local aéré.**
- Critère 58 : Les produits chimiques dangereux sont progressivement remplacés par des produits moins dangereux délivrant un service équivalent.
- Critère 59 : Les équipements de protection individuelle sont adaptés à la toxicité des produits utilisés (gants, masques...).

CIBLE 3.3 : RELATIONS EMPLOYEURS - EMPLOYÉS

- Critère 60 : Lors du recours à une aide extérieure (salarié intermittent, prestation de service), le travail correspondant est effectué dans le cadre légal, notamment en ce qui concerne la déclaration de salariés et le paiement de factures.**

OBJECTIF 4 : EQUITE SOCIALE

Rechercher une large et juste répartition des bénéfices économiques et sociaux du tourisme à travers le territoire d'accueil, ceci incluant la création d'opportunités d'emploi et de revenus ainsi que de services aux plus démunis.

CIBLE 4.1 : SOUTIEN DES PERSONNES EN DIFFICULTE

(= Fournir du travail aux personnes en difficultés, à faibles ressources – ouverture du recrutement)

- Critère 61 : Si possible, au moins une fois tous les trois ans, la structure achète une prestation de service à : une entreprise ou une structure dite d'insertion par l'activité économique, une Entreprise Adaptée ou un Etablissement et Service d'Aide par le Travail.**
- Critère 62 : Si possible, au moins une fois tous les trois ans, la structure achète un produit ou une fourniture utile à son fonctionnement fabriqué par une entreprise ou une structure dite d'insertion par l'activité économique : une Entreprise Adaptée ou un Etablissement et Service d'Aide par le Travail.**
- Critère 63 : Les réseaux d'insertion et d'aide aux personnes handicapées sont consultés pour le recrutement d'une aide extérieure (ex. : ménage).
- Critère 64 : Au moins une fois tous les trois ans, la structure apporte une contribution financière ou en nature à une action locale, départementale ou régionale à caractère social relative à l'emploi. (Ceci peut être effectué directement ou par le biais du réseau ; les apports des clients sont exclus du champ de ce critère).

CIBLE 4.2 : LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS ET SOLIDARITE

- Critère 65 :** Le gérant de la structure s'engage à accueillir tous types de publics sans discrimination (origine, genre, catégorie sociale...) et peut en faire état par le profil des clientèles accueillies. Dans la mesure du possible, il peut par exemple adapter sa politique tarifaire.
- Critère 66 :** Au moins une fois tous les trois ans, la structure propose l'accueil de clients dans le cadre du dispositif national Bourse Solidarité Vacances.
- Critère 67 :** Les Chèques Vacances sont acceptés.
- Critère 68 :** Au moins une fois tous les trois ans, à titre individuel ou dans un cadre collectif, la structure apporte une contribution financière ou en nature à une action de solidarité internationale (ceci peut être effectué directement ou par le biais du réseau ; les apports des clients sont exclus du champ de ce critère).

CIBLE 4.3 : SOUTIEN DU COMMERCE EQUITABLE

- Critère 69 :** Au petit déjeuner, au moins un produit issu d'une filière labélisée de commerce équitable et qui ne peut être produit dans la région est proposé.
- Critère 70 :** Pour les autres repas servis, au moins un produit issu d'une filière labélisée de commerce équitable et qui ne peut être produit dans la région est proposé.
- Critère 71 :** Des supports d'information tenus à jour sont mis à disposition des clients pour leur présenter les enjeux du commerce équitable.
- Critère 72 :** Des supports d'information tenus à jour sont mis à disposition des clients pour leur indiquer où trouver des produits issus d'une filière labélisée de commerce équitable.
- Critère 73 :** A l'occasion d'un renouvellement pour lequel l'achat de nouveaux modèles est possible, une part du linge de maison, du petit équipement, du mobilier ou des éléments de décoration choisis est issue d'une filière labélisée de commerce équitable.

CIBLE 4.4 : ACCESSIBILITE A TOUS

- Critère 74 :** Des documents d'accueil lisibles pour tous en privilégiant les gros caractères et un contraste important entre le fond et l'écrit sont disponibles.
- Critère 75 :** Afin que les personnes étrangères, les enfants et les personnes en situation de handicap mental puissent se repérer et comprendre l'information délivrée, des pictogrammes sont associés au texte.
- Critère 76 :** Un maximum d'informations données à l'oral est également écrit afin que les personnes souffrant de difficultés d'audition puissent accéder à tous les renseignements.
- Critère 77 :** Les moyens de communication sont adaptés aux personnes à déficience visuelle, notamment le site Internet de la structure.
- Critère 78 :** En particulier pour le service des repas, les documents présentant le repas sont lus et expliqués aux personnes souffrant de déficiences visuelles.
- Critère 79 :** Si la structure est labélisée Tourisme et Handicap, toute personne assurant l'accueil de clients handicapés est compétente en la matière et capable d'adopter une attitude adaptée.
- Critère 80 :** Sur place, les clients ont facilement accès à la liste des sites labélisés Tourisme et Handicap et des activités accessibles dans le Nord et/ou sur le territoire touristique considéré (ou un contact compétent auprès de l'Office de Tourisme ou du Comité Départemental du Tourisme est indiqué)

OBJECTIF 5 : QUALITE DE VIE OFFERTE AUX CLIENTS

Offrir une expérience satisfaisante, enrichissante et sûre aux visiteurs, accessible à tous, sans discrimination.

CIBLE 5.1 : QUALITE DE SERVICE, ANALYSE DE LA SATISFACTION DES CLIENTS

Critère 81 : Les critères de la cible 1.1 sont également applicables à cette rubrique.

CIBLE 5.2 : CONFORT OLFACTIF

Critère 82 : L'aménagement des extérieurs introduit des espèces odorantes différentes (choisies de préférence parmi les essences locales) de façon à offrir aux clients des parfums agréables le plus longtemps possible dans l'année.

Critère 83 : Les clients sont encouragés à fumer à l'extérieur.

CIBLE 5.3 : CONFORT ACOUSTIQUE

Critère 84 : Les éventuelles sources de bruits gênants pour les clients sont identifiées (bruits internes, bruit externes).

Critère 85 : Si possible, des dispositions (techniques, organisation,...) sont prises pour réduire les bruits les plus gênants pour les clients.

CIBLE 5.4 : SECURITE ET CAPACITE A REAGIR

Critère 86 : Pour les établissements subventionnés avant 2006, une analyse ergonomie - sécurité est effectuée dans le but d'identifier les risques les plus significatifs et de leur apporter des solutions.

Critère 87 : Les clients peuvent aisément prévenir les secours en cas de problème.

Critère 88 : La personne assurant l'exploitation de la structure ou qui pourrait rapidement porter assistance aux clients en cas de problème est compétente en matière de gestes de premiers secours.

OBJECTIF 6 : PEDAGOGIE DU DEVELOPPEMENT DURABLE ET CHANGEMENT DE CULTURE

CIBLE 6.1 : SENSIBILISATION ET CHANGEMENT DE CULTURE

Critère 89 : Au moins trois critères relatifs à la sensibilisation des clients (suggérant un changement de comportement ou la participation à des actions pédagogiques permettant la découverte du développement durable) sont respectés parmi les suivants : 25, 27, 28, 33, 34, 71, 100 à 104, 141, 145, 147, 170, 174, 181, 185, 189, 196, 200.

Critère 90 : L'exploitant de la structure ainsi que ses éventuels collaborateurs développent leur connaissance des enjeux du développement durable et des nouveaux comportements à adopter. Ceci peut se faire dans un cadre collectif ou à titre individuel par des lectures adaptées, l'utilisation d'outils de sensibilisation, la participation à des ateliers de formation ou des conférences, etc...

CIBLE 6.2 : VALORISATION DES INITIATIVES DE DEVELOPPEMENT DURABLE

Critère 91 : Avant et pendant leur séjour, les clients accueillis ont facilement accès aux informations expliquant l'effort du Département du Nord, des Gîtes de France, d'Accueil Paysan, de Clévacances et de Bienvenue à la Ferme en faveur du développement touristique durable. (*Critère obligatoire*)

Critère 92 : Avant et pendant leur séjour, les dispositions prises pour améliorer l'équipement soutenu par le Département du Nord dans le sens d'une meilleure prise en compte du développement durable sont expliquées aux clients. Les enjeux auxquels répondent ces dispositions et les bénéfices obtenus sont clairement exprimés.

Critère 93 : Avant et pendant leur séjour, les bonnes pratiques adoptées pour améliorer son fonctionnement dans le sens d'une meilleure prise en compte du développement durable sont expliquées aux clients. Les enjeux auxquels répondent ces dispositions et les bénéfices obtenus sont clairement exprimés.

OBJECTIF 7 : IMPLICATION LOCALE

Critère 94 : Des activités permettant de rencontrer des habitants du territoire sont proposées aux clients.

Critère 95 : Les collectivités et parties intéressées localement sont périodiquement consultées sur les besoins collectifs locaux auxquels le tourisme, et en particulier la structure, pourrait apporter une contribution positive (infrastructures, équipements, événements visant principalement les habitants, services, ...).

Critère 96 : L'exploitant de la structure s'intéresse à l'animation touristique du territoire et y contribue personnellement soit pour la conception des projets soit pour leur réalisation (ex. : réseau professionnel, structure associative, chambres consulaires,...)

Critère 97 : L'exploitant de la structure s'intéresse au développement durable de son territoire en tant que citoyen (et pas seulement en tant qu'opérateur touristique) et y contribue personnellement en participant aux activités d'une organisation ou d'un réseau œuvrant en ce sens.

OBJECTIF 8 : VALORISATION DU PATRIMOINE ET DE LA VIE CULTURELLE

Respecter et accroître l'héritage culturel et historique, l'authenticité de la culture traditionnelle et des spécificités locales, soutenir et favoriser la création et l'innovation culturelle.

CIBLE 8.1 : PRESERVATION ET VALORISATION DU PATRIMOINE

Critère 98 : Dans un délai de trois ans, à titre individuel ou dans un cadre collectif, la structure apporte une contribution financière ou en nature à la restauration ou la conservation d'un site ou d'un élément du patrimoine historique et culturel local (*).

Critère 99 : Dans un délai de trois ans, au moins une personne de la structure a suivi une formation sur les richesses historiques et culturelles de son territoire (ambassadeur de la culture locale).

Critère 100 : La structure encourage ses clients à visiter les sites et lieux de découverte du patrimoine historique et culturel, au minimum pendant les campagnes nationales et ce, le plus souvent possible, en lien avec son Office de Tourisme et le Comité Départemental du Tourisme.

CIBLE 8.2 : DECOUVERTE DU TERRITOIRE

Critère 101 : Les clients ont à leur disposition des informations sur les activités, sites, centres d'interprétation, accompagnateurs, etc. leur permettant une découverte à caractère pédagogique des multiples facettes du territoire.

Critère 102 : Cette découverte est organisée par l'exploitant de la structure, seul ou en se regroupant avec d'autres structures touristiques de son réseau ou de son territoire.

Critère 103 : Les clients ont à leur disposition des informations sur les activités d'éducation au développement durable auxquelles ils peuvent participer sur le territoire.

Critère 104 : Les clients ont à leur disposition des informations sur les exploitations agricoles et autres activités économiques locales ouvertes à la visite.

Critère 105 : En tant que premier ambassadeur de son territoire auprès de ses clients, l'exploitant de la structure développe sa connaissance des atouts et de l'identité touristique de son territoire, notamment en ce qui concerne la culture et le patrimoine.

CIBLE 8.3 : CREATION ET EXPRESSION CULTURELLE

Critère 106 : Dans un délai de trois ans, à titre individuel ou dans un cadre collectif, la structure apporte une contribution financière ou en nature à une manifestation culturelle ou à une activité de création culturelle (traditionnelle ou contemporaine).

Critère 107 : Les clients sont informés par des supports tenus à jour des manifestations culturelles (traditionnelle ou contemporaine) organisées sur le territoire durant leur séjour, y compris avant leur venue grâce au site Internet de la structure.

Critère 108 : Au sein même de la structure, une production culturelle (traditionnelle ou contemporaine) est directement valorisée auprès des clients (*).

Critère 109 : La structure encourage ses clients à visiter les sites et lieux de création et d'expression culturelle.

Critère 110 : Des activités spécifiques (cours, démonstration,...) peuvent être développées par l'exploitant pour favoriser la création culturelle et artistique durant le séjour.

CIBLE 8.4 : VALORISATION DE LA GASTRONOMIE LOCALE

Critère 111 : Les clients peuvent accéder facilement à l'information leur permettant de découvrir la gastronomie locale, les traditions culinaires, voire comment composer eux-mêmes des recettes du terroir.

Critère 112 : Des activités spécifiques (cours, démonstration,...) peuvent être développées par l'exploitant pour favoriser l'apprentissage des recettes du terroir.

Critère 113 : Les plats proposés comportent des ingrédients issus des terroirs régionaux (ex. : bénéficiant d'un marquage « Indication Géographique Protégée », « Appellation d'Origine Contrôlée », produits Saveurs en Or, ...).

Critère 114 : Les repas sont en priorité basés sur des recettes de fabrication maison et emblématiques des traditions culinaires locales ou euro-régionales.

(*) L'expression patrimoine historique et culturel est volontairement utilisée pour laisser la plus grande liberté aux hébergeurs dans le type d'action choisie et le domaine choisi : archéologie, architecture, art contemporain, peinture, cinéma, culture multimédia, histoire et archives, langue française, langues régionales, littérature, musiques traditionnelles ou contemporaines, patrimoine, monuments, jardins, théâtre, danse, cirque, peinture,...)

OBJECTIF 9 : RESPECT DE L'INTEGRITE PHYSIQUE DU SITE

Maintenir et accroître la qualité des paysages, tant ruraux qu'urbains, et éviter la dégradation physique et visuelle de l'environnement.

CIBLE 9.1 : MAITRISE DE LA SIGNALISATION

Critère 115 : Les éléments de pré signalisation et de marquages directionnels se conforment au Schéma directeur de signalisation touristique et d'information touristique du Département du Nord.

Critère 116 : L'enseigne de l'établissement est en parfait état, propre et conçue dans un style cohérent avec le cadre bâti.

CIBLE 9.2 : QUALITE PAYSAGERE ET VISUELLE DES LIEUX D'HEBERGEMENT

Critère 117 : Pour les établissements subventionnés avant 2008, un diagnostic du cadre visuel et paysager est effectué et un plan d'amélioration, voire un plan d'aménagement, est conçu et mis en œuvre (bâti et extérieurs).

Critère 118 : Les bacs de collecte des déchets sont invisibles des passants à l'extérieur et des clients à l'intérieur de la propriété.

Critère 119 : Absence de matériels disgracieux stockés en extérieur visibles par les clients et les passants.

Critère 120 : Absence d'éléments techniques disgracieux visibles en extérieur par les clients et les passants.

Critère 121 : Autant que possible, les limites de propriété sont en cohérence avec le caractère esthétique du lieu et protègent du regard l'intérieur de l'établissement.

Critère 122 : Les limites de propriété sont maintenues propres et en parfait état.

Critère 123 : Les affichages (extérieurs et intérieurs) sont maîtrisés et réduits au strict nécessaire. Ils sont proposés sur des supports dédiés en parfait état.

CIBLE 9.3 : PROTECTION DES SOLS ET PAYSAGES

Critère 124 : Les opérations de terrassement ou de défrichement sont évitées, notamment pour éviter l'érosion du sol préjudiciable à l'intégrité physique du site.

Critère 125 : Les opérations de terrassement ou de défrichement pouvant accentuer les phénomènes de ruissellement des eaux de pluies, entraînées notamment par la suppression de haies ou de massifs, sont évitées.

OBJECTIF 10 : PRESERVATION DE LA DIVERSITE BIOLOGIQUE
--

Soutenir la préservation des zones naturelles et des espèces, protéger et recréer les habitats naturels, maîtriser et réduire les dégâts pouvant leur être causés.

CIBLE 10.1 : ESPACES NATURELS

Critère 126 : Au moins une fois tous les trois ans, à titre individuel ou dans un cadre collectif, la structure apporte une contribution financière ou en nature à la restauration, la conservation et la préservation d'un site naturel ou d'une espèce sur un site naturel sensible.

Critère 127 : Les clients sont informés des richesses naturelles du territoire, notamment de la localisation des espaces naturels sensibles (en particulier ceux qui sont ouverts au public – voir à ce propos la politique du Département du Nord sur la gestion et la découverte des espaces naturels sensibles).

Critère 128 : Les clients sont informés des sites, centres d'interprétation et différents intervenants pouvant leur permettre une découverte pédagogique du patrimoine naturel du territoire.

Critère 129 : Les clients sont informés de la conduite à tenir et des attitudes responsables lors de balades dans la nature.

Critère 130 : Les clients sont informés des activités des associations intervenant sur le territoire dans un but de gestion et de protection du patrimoine naturel et de maintien ou de développement de la biodiversité.

Critère 131 : Les clients sont informés des possibilités éventuelles de participer à ces activités durant leur séjour.

CIBLE 10.2 : SOUTIEN D'UNE AGRICULTURE DURABLE LOCALE

Critère 132 : Une part des produits (base et accessoires) servis à la clientèle est issue de filières agricoles régionales garantissant des pratiques respectueuses de l'environnement (agriculture biologique, agriculture biodynamique, agriculture raisonnée, mesures agri-environnementales ...).

Critère 133 : Au moins une boisson est fabriquée à partir de produits issus de filières agricoles régionales garantissant des pratiques respectueuses de l'environnement (agriculture biologique, agriculture biodynamique, agriculture raisonnée, mesures agri-environnementales ...).

Critère 134 : Les clients sont informés de la localisation des exploitations agricoles régionales garantissant des pratiques respectueuses de l'environnement (agriculture biologique, agriculture biodynamique, agriculture raisonnée, mesures agri-environnementales ...).

Critère 135 : Les enjeux de développement durable des activités agricoles et leurs liens avec le tourisme sont expliqués aux clients.

Critère 136 : A l'occasion d'un renouvellement pour lequel l'achat de nouveaux modèles est possible, une part du linge de maison acheté est fabriquée avec des fibres issues d'une filière agricole garantissant des pratiques respectueuses de l'environnement (agriculture biologique, agriculture biodynamique, agriculture raisonnée, mesures agri-environnementales...).

CIBLE 10.3 : GESTION ECOLOGIQUE DE LA PROPRIETE

Critère 137 : Si possible, plusieurs habitats ou conditions d'habitats ont été créés ou développés pour restaurer ou favoriser les conditions de vie de la faune et de la flore sauvages sur la propriété.

Critère 138 : En cas de problème sur des espèces végétales, la recherche de solutions se fait prioritairement et avant tout en évitant le recours aux produits chimiques de traitement (lutte biologique, amélioration des conditions du milieu, ...). Sauf en dernier ressort et sans alternative connue disponible, aucun produit phytosanitaire synthétique n'est utilisé sur la propriété.

Critère 139 : Le sol des espaces plantés est recouvert par des espèces couvrantes ou des paillasses.

Critère 140 : L'amendement du sol s'effectue naturellement par apport de compost ou autre matière naturelle locale.

Critère 141 : Le nom des espèces présentes sur la propriété est indiqué par des marques soignées et robustes.

Critère 142 : Les haies sont composées d'espèces variées et d'origine locale, sur le modèle de la haie champêtre.

Critère 143 : Selon la taille de la propriété, un diagnostic du site est conduit et un plan de protection et de développement de la diversité biologique est mis en place en se basant sur des techniques non évoquées par les critères de cette liste.

OBJECTIF 11 : UTILISATION MAITRISEE DES RESSOURCES NATURELLES
--

Minimiser l'utilisation de ressources non renouvelables et rares dans la création et le fonctionnement d'équipements touristiques.

CIBLE 11.1 : MAITRISE DE L'UTILISATION DE L'EAU

Critère 144 : Les consommations d'eau sont suivies sur une base annuelle et leur évolution d'année en année est analysée.

Critère 145 : Les serviettes de toilette sont changées à la demande et non systématiquement, et les clients en sont informés.

Critère 146 : Les draps sont changés à la demande, la durée d'utilisation minimale étant de trois nuits.

Critère 147 : Les clients sont informés des consommations liées à leur séjour et des gestes d'économie d'eau au quotidien.

Critère 148 : Les équipements sanitaires sont vérifiés au moins deux fois par an pour la recherche de fuites.

Critère 149 : Les équipements sanitaires sont détartrés au moins une fois par trimestre pour assurer leur bon fonctionnement et éviter les fuites.

Critère 150 : Les fuites sont recherchées sur une base annuelle minimum et traitées sans délai.

Critère 151 : Le débit des robinets devrait être inférieur à 8 litres par minute ou des économiseurs sont installés.

Critère 152 : Le débit des douches devrait être inférieur à 10 litres par minute ou des systèmes économiseurs sont installés.

Critère 153 : Chaque chasse d'eau nécessite 6 litres maximum par utilisation.

Critère 154 : Chaque chasse d'eau est munie d'une double commande (ex. pour 3 / 6 L).

Critère 155 : Si possible et selon la configuration des locaux, un urinoir est disponible dans au moins un espace toilettes.

Critère 156 : La douche est équipée d'un mitigeur ou d'un mitigeur thermostatique.

Critère 157 : Si la pression livrée est supérieure à 3 bars, un réducteur de pression est installé.

Critère 158 : L'arrosage à l'eau potable est évité (par exemple au profit de l'eau de pluie) et s'effectue tôt le matin ou en soirée.

Critère 159 : Toute modification sur les réseaux de distribution de l'eau est enregistrée et consignée par écrit dans un dossier facilement accessible.

Critère 160 : La faisabilité d'utiliser l'eau de pluie pour les usages où l'eau potable n'est pas nécessaire a été étudiée (ex. chasse d'eau, lave-linge, nettoyage extérieur et des véhicules,...).

Critère 161 : Le sol des espaces plantés est recouvert par des espèces couvrantes ou un paillage. Sinon, il est régulièrement biné pour réduire l'évaporation.

Critère 162 : Les espèces composant les espaces verts sont adaptées au régime pluviométrique local (espèces régionales) et, progressivement, les plantations sont revues selon ce principe.

CIBLE 11.2 : MAITRISE DE L'UTILISATION DE L'ENERGIE

Critère 163 : L'éclairage extérieur est basé sur des technologies économes sur au moins 80 % des points d'éclairage.

Critère 164 : L'éclairage extérieur de nuit est restreint aux besoins de sécurité et coupé automatiquement à la levée du jour.

Critère 165 : Le séchage du linge à l'air libre est encouragé auprès des clients (tout en veillant à la discrétion de cet étendage).

Critère 166 : Les machines à laver le linge et la vaisselle sont détartrées fréquemment (au minimum une fois par trimestre en période de fréquentation) pour que leurs résistances électriques conservent un rendement optimal.

Critère 167 : Les réfrigérateurs et congélateurs de production de froid sont vérifiés régulièrement pour maintenir leur bon fonctionnement et leur performance énergétique (ex. : étanchéité des portes et circuits de fluides frigorigènes).

Critère 168 : Les matériels de production de froid sont régulièrement dégivrés et leurs grilles nettoyées pour maintenir leur bon fonctionnement et leur performance énergétique.

Critère 169 : Lors d'un remplacement, les équipements électroménagers choisis sont de classe énergétique A au minimum.

Critère 170 : Les clients sont informés des gestes d'économie d'énergie au quotidien.

Critère 171 : Pour les structures subventionnées avant 2008, un diagnostic de performance énergétique est établi avec l'appui d'un conseiller compétent et indépendant et la mise en œuvre d'un plan d'améliorations techniques concernant le chauffage et l'isolation du bâtiment est planifié à 3 ans de façon à atteindre un niveau de performance supérieur.

Critère 172 : Pour les structures subventionnées avant 2008, la faisabilité de l'utilisation des sources d'énergies renouvelables a été étudiée avec l'appui d'un conseiller compétent et indépendant.

CIBLE 11.3 : TRANSPORTS ET MOBILITE

Critère 173 : Les clients disposent d'informations complètes et cartographiées sur les moyens de se déplacer et d'arriver autrement qu'en voiture sur le territoire. Ces informations sont disponibles sur le site Internet de la structure.

Critère 174 : Les clients sont encouragés à modifier leurs modes de déplacements de façon à réduire l'impact environnemental de leur mobilité.

Critère 175 : Les pistes et parcours cyclables ainsi que les chemins de randonnées et accès piétonniers sont précisément présentés.

Critère 176 : Des moyens de transports doux pour l'environnement (ex. : vélos) sont mis à disposition des clients en prêt ou en location sur place. Sinon, les prestataires ou autres moyens d'en disposer sont indiqués.

Critère 177 : Si possible, un transfert depuis une gare proche est proposé aux clients séduits par un séjour sans voiture.

CIBLE 11.4 : EMPLOI DE PRODUITS RECYCLES

Critère 178 : L'édition de documents destinés aux clients se fait de préférence sur papier recyclé.

Critère 179 : Progressivement (au minimum une référence par an), des produits d'usage courant sont remplacés par un équivalent intégrant des matières premières issues du recyclage (ex. papier toilette, sacs poubelle, filtres à café...).

OBJECTIF 12 : REDUCTION DES POLLUTIONS

Minimiser la pollution de l'air, de l'eau et des sols ainsi que la production de déchets par les activités touristiques et les visiteurs.

CIBLE 12.1 : GESTION DES EFFLUENTS

Critère 180 : Les eaux usées font l'objet d'un traitement conforme à la réglementation et les boues extraites des systèmes autonomes sont également traitées conformément à la réglementation avec une garantie de traçabilité.

Critère 181 : Les utilisateurs de machines à laver sont informés de la dureté de l'eau et en conséquence des dosages de produits de lavage à respecter.

Critère 182 : Progressivement, pour l'usage interne, des produits d'entretien naturels (ex. préparations maison) ou issus de la chimie verte ou des biotechnologies ou bénéficiant d'un écolabel officiel sont adoptés.

Critère 183 : La lessive est sans phosphate ou de meilleure qualité environnementale.

Critère 184 : La désinfection est effectuée par un produit exempt de chlore.

Critère 185 : Les clients peuvent utiliser un kit de nettoyage composé de produits de bonne qualité environnementale dans lequel ils trouveront des consignes d'utilisation, et ils en sont informés avant leur arrivée afin d'éviter d'en acheter.

Critère 186 : Sauf en dernier ressort et sans alternative connue disponible, les produits phytosanitaires synthétiques ne sont pas utilisés sur la propriété.

CIBLE 12.2 : REDUCTION DES POLLUTIONS DE L'AIR INTERIEUR

Critère 187 : L'utilisation de produits d'entretien émettant des composés (organiques) volatils est évitée (ex. substitut synthétique de cire d'abeille pour les meubles, désodorisants)

CIBLE 12.3 : GESTION DES DECHETS SOLIDES

Critère 188 : Aucun déchet n'est brûlé à l'air libre par le gérant ou les clients.

Critère 189 : Si la configuration des lieux le permet, le compostage des déchets organiques de cuisine est proposé aux clients préparant eux-mêmes leurs repas.

Critère 190 : Si la configuration des lieux le permet, les déchets organiques issus de la préparation des repas par l'exploitant de la structure sont compostés ou servent à l'alimentation animale.

Critère 191 : Si possible, les déchets verts issus de l'entretien des espaces verts sont compostés.

Critère 192 : Les déchets spéciaux font l'objet d'une collecte séparative et sont orientés vers une filière de traitement spécifiquement adaptée à leur potentiel polluant.

Critère 193 : Si un service de collecte en porte-à-porte est offert par la collectivité, les déchets d'emballage sont collectés séparément et valorisés, aussi bien ceux des clients que les autres, l'organisation mise en place étant optimisée de façon à maximiser les quantités valorisées.

Critère 194 : Si le tri s'effectue par apport volontaire, les points de dépôt sont indiqués aux clients et un espace dans la structure permet de conserver quelques jours les déchets triés

Critère 195 : L'organisation du tri s'appuie sur un code couleur, des consignes de tri écrites et rappelées oralement, et sur la présence de poubelles de tri à chaque point de production des déchets.

Critère 196 : Les clients et les personnes assurant le nettoyage des locaux sont informés des consignes de tri et encouragés à participer à la valorisation des déchets.

Critère 197 : L'emploi de vaisselle jetable est évité et réduit au minimum, voire éliminé.

Critère 198 : Les produits présentés en portions et conditionnements individuels sont évités.

Critère 199 : La qualité de l'eau potable du robinet est affichée et tenue à jour de façon à encourager son utilisation à la place des eaux minérales en bouteille.

Critère 200 : Les clients sont informés des moyens de réduire leur production de déchets. Des paniers et cabas sont en particulier mis à leur disposition pour éviter l'usage de sacs jetables.

Critère 201 : La cafetière mise à disposition ou utilisée ne produit pas de déchets autres que le marc de café.

Critère 202 : Les produits à usage interne consommés de façon courante sont de préférence achetés en gros et/ ou en vrac et/ou en formule concentrée de façon à réduire les emballages.

Critère 203 : Si possible, une démarche avec les fournisseurs a été entreprise en vue de substituer les emballages de livraison jetables par une version réutilisable (ex. autour des draps et serviettes provenant des blanchisseries).

Critère 204 : Des initiatives sont prises pour réutiliser des objets, pour prolonger leur durée d'utilisation et de vie (ex. bouteilles consignées).

CIBLE 12.4 : TRANSPORTS ET MOBILITE

Les critères de la cible « transport et mobilité » de l'objectif 11 doivent être pris en compte également sous cet objectif.