

CONVENTION D'UTILISATION DE LA MARQUE « VALEURS PARC NATUREL RÉGIONAL »

Référentiel hébergement et restauration

CRITERES GENERIQUES « ENTREPRISE »

Critères organisation d'entreprise

	Exigences obligatoires	Interprétation de l'exigence : personnalisation (P) ou explicitation (E) des critères
1	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.	<ul style="list-style-type: none">. Est-ce que les engagements « Valeurs Parc Naturel Régional » de votre entreprise sont spontanément visibles ?. Comment comptez-vous vous appuyer sur l'image de la marque ?. Quel espace d'affichage pour la marque?
2	L'entreprise dispose d' indicateurs permettant d'évaluer ou de mesurer ses performances en lien avec les 3 valeurs de la marque (environnement et patrimoines - humain et social - attachement au territoire) de ses pratiques, dans une logique de vision globale. Elle tient les résultats de ses évaluations à disposition du Parc.	<ul style="list-style-type: none">. Quels sont les indicateurs prioritaires en traduction des valeurs de la marque ? <p>Exemples :</p> <ul style="list-style-type: none">. Environnement/patrimoine : indiquer la consommation énergétique (chauffage + eau chaude) et eau.. Attachement au territoire : indiquer les fournisseurs locaux en circuit-court. Humain/Social : Dans quels réseaux locaux êtes vous partenaire d'actions collectives.

	Exigences obligatoires	Interprétation de l'exigence : personnalisation (P) ou explicitation (E) des critères
3	L'entreprise dispose d'un plan d'amélioration dans chacun des 3 domaines « Valeurs Parc Naturel Régional » (environnement et patrimoines – humain et social – attachement au territoire) s'appuyant sur une vision globale de l'entreprise	Avez-vous mis en place un plan d'amélioration, quel contenu et suivi (objectifs, moyens, délais,-etc.). Avez-vous mis en place un programme de réduction des impacts et sur quelles priorités ? Ex d'actions de sensibilisation et de réductions d'impact souhaitez-vous mettre en place prioritairement Dispositif d'éclairage ; Dispositif de réduction d'eau (au moment de la plonge et du nettoyage des cuisines) ; Dispositifs de chauffage ; Typologie de l'électroménager dans un souci d'optimisation ; Tri des déchets (y compris compost) en particulier la gestion des déchets de la cuisine : valorisation des déchets végétaux (compost), des huiles de fritures et des capsules/dosettes de café ; Utilisation de produits d'entretien et de nettoyage écoresponsables et respectueux des milieux en cuisine
4	Par ses pratiques et sa communication, l'entreprise encourage les comportements éco-citoyens .	. Quelles actions de sensibilisation sont mises en place ? . Quels outils de sensibilisation sont mis à disposition ? E : L'entreprise invite ses clients à participer à des actions de développement durable lors de leur séjour. Les clients sont incités à faire des économies d'eau, d'énergie, à participer au tri sélectif, à se déplacer avec des moyens de locomotion doux... L'entreprise doit donc donner de la visibilité à ses actions environnementales.
5	L'entreprise se préoccupe régulièrement de la satisfaction de ses clients (questionnaire ou autre moyen). En fonction des résultats, elle procède aux actions correctives nécessaires.	Comment mesurez-vous la satisfaction de vos clients ? Le cas échéant, procédez-vous à des ajustements ? E : Dans un souci d'amélioration, l'entreprise incite ses clients à donner leur avis. Exemple : Ces avis peuvent être recueillis de différentes manières : questionnaire – suivi de la notation sur des plateformes d'évaluation (ex : Tripadvisor) entretien individuel... Ces avis doivent être enregistrés, analysés et traités.

Critères attachement au territoire (T)

	Exigences obligatoires	Interprétation de l'exigence : personnalisation (P) ou explicitation (E) des critères
6	L'entreprise participe à l'économie locale : choix de ses principaux fournisseurs/sous-traitants /prestataires locaux. Elle met notamment en vente ses produits sur le Parc.	Avec quelles entreprises locales travaillez-vous ? E : Pour ses travaux, l'entretien du bâtiment, la gestion courante, l'entreprise fait appel à des prestataires locaux (dans la mesure où ils répondent au cahier des charges « Développement durable » de l'entreprise).
7	L'entreprise fait la promotion des prestations, produits locaux (y compris les autres produits marqués) et des activités économiques sur le Parc .	Comment valorisez-vous les produits locaux, les produits marqués ? Quels sont vos fournisseurs ? E : L'entreprise se fournit en produits locaux et fait appel à des services d'entreprises locales. Elle valorise les produits marqués « Valeurs PNR » et en informe ses clients. Elle oriente les visiteurs vers des prestataires marqués.
8	Les chefs d'entreprise et leurs collaborateurs font la promotion de la découverte du Parc et des activités du syndicat mixte (rôle d'ambassadeurs)	Quelles publications du Parc, connaissez-vous ? Quels lieux de découverte conseillez-vous à vos clients pour mieux connaître le Parc ? E : Le dirigeant et ses collaborateurs connaissent les principaux supports d'information touristique du Parc et des Parcs voisins si proches. L'entreprise met à disposition de la documentation ciblée sur les lieux de découverte et les acteurs touristiques du Parc. Elle connaît ces lieux et peut en parler. Elle recommande ses coups de cœur et met à disposition la documentation utile.
9	L'entreprise participe activement aux échanges organisés dans le cadre du réseau des entreprises du Parc. Elle s'inscrit dans le cadre des actions de promotion collectives au sein du Parc ou en interparcs et de la Fédération.	A quelle action de promotion collective, avez-vous participé durant la période de la convention ? Avez-vous transmis des informations pour actualiser les supports de communication sur le Parc ou en inter-Parcs (<u>notamment pour le site internet de la Fédération des Parcs</u>) ? A quelle journée organisée par le Parc, avez-vous participé durant la période de la convention ? E : L'entreprise participe à au moins une réunion par an du réseau des entreprises du Parc, notamment sous forme de réunion des prestataires marqués.
10	L'entreprise favorise un dialogue ouvert et permanent avec ses partenaires publics et privés (collectivité, État, voisinage, association).	. Connaissez-vous ces partenaires ? . Quelles relations entretenez-vous avec ces acteurs publics et privés présents sur son territoire d'action pour vivre en bonne harmonie ?

Critères environnementaux et patrimoniaux (E)

	Exigences obligatoires	Interprétation de l'exigence : personnalisation (P) ou explicitation (E) des critères
11	L'entreprise a identifié, seule ou avec l'aide du Parc, les principaux impacts environnementaux liés à son activité (facteurs environnementaux liés aux : paysages – pollution lumineuse – sol – eau – énergie – matière première – déchets – eaux usées – air – bruit matériaux utilisés, déplacements...).	Quels sont les principaux impacts environnementaux liés votre activité ? E : Dans ce sens, l'entreprise identifie et qualifie (par ex : faible – moyen – fort) les impacts environnementaux, découlant de manière directe (matière première/ activités/ production) ou indirecte (consommation/ cycle de vie du produit) de son activité.
12	L'entreprise connaît et sait informer ses clients sur les moyens de transports publics, doux ou le covoiturage . Quand cela est possible, elle l'indique dans ses supports de communication.	Quelles informations fournissez-vous à vos clients sur vos transports doux, transports publics et covoiturage ? E : L'entreprise informe ses clients sur les transports en commun pour venir jusqu'à l'entreprise et/ou se déplacer sur le territoire. Elle indique les possibilités de venir en transport doux (pistes cyclables, itinéraires cyclo, VTT...).
13	L'entreprise choisit des matières premières et des fournisseurs respectueux de l'environnement, quand ils existent.	Quels labels utilisez-vous pour choisir vos fournisseurs ? E : L'entreprise privilégie les matériaux locaux, renouvelables, des produits d'entretien éco labellisés.
14	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.	Comment valorisez-vous les patrimoines culturels et naturels dans votre activité ? E : L'entreprise favorise les essences locales (haies champêtres...), le maintien des habitats naturels (friche, jachère, mare, nichoirs, mangeoires...) et la lutte contre les espèces invasives
15	Pour ses projets à venir de construction ou de rénovation de bâtiments, l'entreprise prend en compte les ressources locales et renouvelables ainsi que les techniques d'écoconstruction. Elle utilise des savoir-faire locaux et recherche l'intégration du bâti dans le paysage.	Etes-vous dans le cadre d'une rénovation ou d'une construction ? Bénéficiez-vous d'un appui technique ? Comment prenez-vous en compte les matériaux et savoir-faire locaux ? E : L'entreprise utilise des matériaux locaux et renouvelables. Elle fait appel à des professionnels qui valorisent les savoir-faire locaux. Les techniques d'écoconstruction (y compris pour la rénovation) sont mises en œuvre et le propriétaire peut expliquer à ses clients les choix effectués. Pour les constructions nouvelles et les projets de rénovation, elle se fait conseiller par des professionnels (architecte, maître d'œuvre, CAUE, point info énergie...) : implantation, aspect du bâtiment, distribution des pièces en fonction du projet touristique, mise en œuvre des matériaux.

Critères humains et sociaux (H)

	Exigences obligatoires	Interprétation de l'exigence : personnalisation (P) ou explicitation (E) des critères
16	L'entreprise favorise la participation du personnel à la recherche de solutions et d'amélioration du processus de fabrication ou production de service aux clients	<p>. Existe-t-il une culture participative dans l'entreprise ? Qu'a-t-elle entrepris pour favoriser la participation des collaborateurs à l'amélioration de ses prestations ?</p> <p>. L'entreprise prend-t-elle en compte l'avis de ses salariés.</p>
17	L'entreprise favorise la formation et la reconversion et la valorisation des savoir-faire en tant que véritable richesse de l'entreprise	<p>Les besoins en formation sont-ils identifiés par l'entreprise et mis en œuvre dans le cadre d'un plan (dirigeant et salariés) ?</p> <p>E : En fonction de ses besoins, l'entreprise a des partenariats ou connaît des centres de formation aux métiers du tourisme. Elle accueille des stagiaires.</p> <p>Elle valorise les connaissances de ses salariés et favorise leur transfert en interne. Elle organise la bonne intégration des nouveaux salariés.</p> <p>L'entreprise est soucieuse du bien-être au travail et met en œuvre un plan d'amélioration, si nécessaire (ergonomie, horaires...).</p>
18	L'entreprise favorise la stabilité du personnel et une attention particulière portée aux saisonniers	<p>Favorisez-vous la stabilité du personnel ?</p> <p>Si vous avez recours à des saisonniers, que faites-vous en leur faveur</p> <p>E : l'entreprise limite le turn-over des salariés en favorisant les CDI.</p>
19	L'entreprise se soucie de l'insertion de salariés en situation de handicap et de précarité .	<p>Dans vos recrutements et le choix des sous-traitants et fournisseurs, avez-vous le souci de prendre en compte des personnes en situation de fragilité</p> <p>Exemples : recrutement de personnes en situation de handicap, recours à des structures d'insertion)...</p>
20	L'entreprise facilite l' accueil de clients et visiteurs « tous publics »	<p>. L'entreprise a-t-elle le souci de l'accueil de tous les publics comprenant certains publics cibles, y compris les personnes les plus fragiles ? Comment le met-elle en pratique ?</p> <p>E : pour tous = accueil adapté pour des personnes en situation de handicap, en difficulté sociale.</p> <p>L'entreprise propose une offre familiale et peut renseigner les clients sur les activités adaptées aux familles (s'il s'agit d'une clientèle cible). Elle propose des prestations adaptées aux randonneurs, cyclistes... L'entreprise adhère à l'ANCV et/ou est labellisée Tourisme et Handicap. L'entreprise peut communiquer en au moins une langue étrangère.</p>

Critères supplémentaires en tourisme, loisirs, éducation

	Exigences obligatoires	Interprétation de l'exigence : personnalisation (P) ou explicitation (E) des critères
101 T	Dans le cas d'une activité non saisonnière, l'entreprise contribue à la vie locale en étant ouverte plus de 6 mois dans l'année	Quels sont les périodes d'activité de votre entreprise ? E : L'entreprise est ouverte hors-saison touristique.
102 T	La décoration intérieure de l'établissement est non standardisée et en lien avec le territoire.	Comment avez-vous choisi le mobilier et la décoration et le choix des matériaux ? E : L'entreprise utilise des matériaux naturels et locaux pour la décoration intérieure. Les sols sont majoritairement en bois ou pierre naturelle. Les équipements sont en bon état. Les enduits des peintures sont naturels. Le mobilier est d'origine locale. La décoration évoque les paysages et le patrimoine du Parc.
103 T	L'entreprise adhère à un Office de tourisme sur le Parc (sauf cas particulier)	A quel office de tourisme du Parc adhérez-vous ? Participez-vous à des actions organisées par l'office de tourisme ? E : L'entreprise se tient informée de l'actualité touristique et participe aux actions menées par l'office de tourisme.
104 T	Par ses pratiques et sa démarche, le bénéficiaire encourage la découverte de l'ensemble du territoire afin d'éviter la concentration sur quelques sites emblématiques et fragiles.	En dehors des sites très connus du Parc, quels autres sites conseillez-vous à vos clients ? E : L'entreprise dispose de la documentation sur le territoire du Parc, sans se limiter au secteur géographique proche. Elle encourage ses clients à sortir des sentiers battus en faisant la promotion de patrimoines/prestations plus confidentiels.
105 H	L'entreprise favorise la rencontre entre les touristes et les hommes et femmes du territoire.	Connaissez-vous des personnes qui sont des interlocuteurs privilégiés pour les touristes ? E : L'entreprise met en valeur des visites/sorties permettant de rencontrer des habitants pouvant témoigner, de par leur activité, de leur savoir-faire spécifique et de leur attachement à ce territoire.

	Exigences obligatoires	Interprétation de l'exigence : personnalisation (P) ou explicitation (E) des critères
106 H	L'entreprise propose un accueil privilégié et personnalisé « Valeurs Parc naturel régional », fait de partage et de convivialité. Pour cela, les personnels se rendent disponibles pour conseiller leurs clients.	. Comment le gestionnaire et le personnel organisent cet accueil privilégié ? E : Le gestionnaire de l'entreprise réside sur place ou peut se rendre disponible en plus du moment d'accueil pour venir et renseigner ses clients durant le séjour. Un espace de détente a été aménagé (terrasse ou jardin dans un endroit calme et reposant), un temps convivial est prévu (pot de bienvenue...) Les salariés et le gestionnaire connaissent les sites à visiter. Ils sont en capacité de renseigner sur les services de 1- nécessité, les services médicaux...
107 H	L'entreprise a une jauge de participants cohérente avec sa prestation.	Quelle est la limite d'accueil dans votre établissement afin de respecter la dimension humaine de votre activité E : Le nombre de couchage est conforme au nombre annoncé. Il est cohérent avec la superficie et les équipements de l'hébergement. Les lits supplémentaires et/ou les couchages dans les espaces de vie sont mentionnés comme tel. L'espace dédié aux repas permet la convivialité.
108 E	L'entreprise propose une prestation limitant les déplacements motorisés et organise le covoiturage et/ou favorisant l'itinérance douce. Elle ne fait pas la promotion de loisirs motorisés.	Que faites-vous pour limiter les déplacements motorisés de vos clients ? E : L'entreprise sait diriger ses clients vers des prestataires qui proposent des modes de déplacement doux : loueurs de vélos, d'équidés, de canoës, de gyropodes. Elle met à disposition quand cela est possible un espace pour abriter et stocker les vélos. Les loisirs motorisés ne sont pas promus par l'entreprise. Elle prévoit un stationnement limitant au maximum l'impact sur l'état du terrain, la biodiversité et les paysages
109 E	L'entreprise est implantée dans un environnement naturel et/ou culturel immédiat sans nuisances sonores, visuelles ou olfactives préjudiciables.	Dans le cas de nuisances dans l'environnement proche, que faites vous ? E : L'entreprise est implantée dans un site qui valorise l'image du Parc et la sérénité. L'aménagement des abords, y compris des annexes, constitue un ensemble harmonieux. En milieu urbain, un jardin et/ou espace naturel sont directement accessibles. Le patrimoine bâti environnant est en rapport avec la qualité architectural du bâtiment. En milieu rural, l'hébergement propose un espace extérieur privatif aménagé et calme. La nature est à portée du client, un sentier de randonnée, un équipement de découverte permet d'y accéder facilement à pied.

Critères supplémentaires pour les tables d'hôtes

	Exigences obligatoires	Interprétation de l'exigence : personnalisation (P) ou explicitation (E) des critères
1001 T	L'entreprise développe des recettes à base de produits locaux : recettes traditionnelles locales ou revisitées	Est-ce que des produits de saison, de terroir, biologiques si possible, fermier et artisanaux sont proposés toute l'année ? E : A minima un repas (entrée/plat/dessert) à base de produits locaux est proposé La carte propose 1 sélection de 3 boissons du territoire et de vins régionaux
1002 T	La majorité des plats servis sont cuisinés sur place. Leur fabrication « maison » est indiquée précisément sur la carte.	Des produits transformés sur place et faits maison (produits cuisinés) sont-ils proposés ? E : Le bénéficiaire et son personnel connaissent précisément la composition des plats aux vues notamment de possibles de régimes alimentaires ; L'entreprise propose ainsi des menus adaptés.
1003 T	La majorité des matières premières est issue de circuits courts. Ces producteurs locaux sont valorisés au sein de l'entreprise.	L'entreprise s'approvisionne-t-elle en circuits courts et locaux jouant sur la notion de relation de confiance sur le long terme avec les fournisseurs ? La carte présente les produits (AOP, IGP) et les producteurs (noms, prénoms, commune à minima) et, si possible, le territoire. Le logo de la marque apparaît lorsqu'il y a recours à des produits marqués.
1004 E	L'entreprise limite le gaspillage alimentaire et la production de déchets.	Qu'est-ce que l'entreprise propose pour lutter contre le gaspillage ? E : Elle sensibilise son personnel à cela et la valorise auprès de ses clients Exemple : menus « enfant » ou petit appétit / doggy bag / vin au verre / achat en vrac / consigne...

	Exigences obligatoires	Interprétation de l'exigence : personnalisation (P) ou explicitation (E) des critères
1005 E	L'entreprise ne propose pas de plat incluant des espèces menacées	E : liste PNR et WWF des espèces menacées
1006 E	L'entreprise privilégie les produits frais et de saison	Comment privilégiez-vous les produits frais et de saison ? E : L'entreprise propose, à minima, un menu (entrée, plat, dessert) avec des produits frais et de saison. La carte est adaptée en fonction des périodes de l'année. L'entreprise sensibilise son personnel à cette démarche et la valorise auprès de ses clients.
1007 H	L'entreprise favorise les produits issus du commerce équitable pour des biens non produits localement et en France sauf difficulté d'approvisionnement	Exemples : thé, café, chocolat, sucre...
1008 T/E	Si l'entreprise propose une prestation de pique-nique, elle s'attache à y employer des produits locaux et à limiter l'impact environnemental	Exemple : L'utilisation du papier aluminium est exclue. L'utilisation de film plastique étirable est limitée. Les produits alimentaires conditionnés en portions individuelles ne sont proposés que dans la mesure où cela évite un gaspillage du produit lui-même. L'utilisation de vaisselle jetable est réduite au minimum. La vaisselle jetable est biodégradable (y compris les sachets). Les clients sont incités à apporter des gourdes et consommer l'eau du robinet.