

GUIDE DES DÉMARCHES DE LABELLISATION POUR UN TOURISME DURABLE

Labels, marques, normes, certifications et autres



Avril 2022

Focus sur 5 démarches « hébergement »

SOMMAIRE

ÉDITO.....	3
AUTEURS DU GUIDE.....	4
REMERCIEMENTS.....	5
MÉTHODOLOGIE.....	6
LEXIQUE.....	13
LÉGENDE DES PICTOGRAMMES UTILISÉS.....	16
QUELQUES BONNES PRATIQUES.....	17
DÉMARCHES DE LABELLISATION : LAQUELLE EST FAITE POUR MOI ?.....	19
FICHES DES DÉMARCHES À DESTINATION DES SOCIOPROFESSIONNELS.....	20
Affichage Environnemental.....	21
Clef Verte.....	27
Écolabel Européen.....	33
Gîte Panda.....	39
Hôtels au Naturel.....	45

ÉDITO

S'engager pour un tourisme responsable est une nécessité. Cette prise de conscience encourage les acteurs du tourisme à s'informer, se former et repositionner leurs services et leurs actions afin de répondre aux enjeux de la transition écologique et sociale, indispensable au secteur.

Que ce soit dans les métiers de l'hébergement, de la restauration, du voyage, des loisirs ou de la gestion des destinations, les professionnels du tourisme souhaitant initier ou approfondir leur positionnement en matière de tourisme durable, se tournent bien souvent vers des démarches de labellisation. Gages d'engagement, mais aussi outils de progression indéniables, elles sont essentielles pour accompagner le développement responsable des activités. Toutefois, leur nombre peut brouiller leur lisibilité tant auprès des touristes que des professionnels. Pour ces derniers, entre notoriété, similitudes, coût, investissement humain ainsi que niveau d'engagement, cette « jungle » peut constituer un frein dans le choix de la démarche la plus adaptée à leurs activités.

C'est pourquoi nous considérons qu'il est essentiel d'accompagner les territoires et professionnels du tourisme dans la compréhension des démarches de labellisation. Ce travail pourra également les guider dans leurs choix, pour s'adapter au mieux aux activités et aux niveaux de maturité de chacun sur les enjeux de développement durable.

Pour répondre à ces enjeux et permettre à tout le secteur de disposer d'un panorama et d'un regard global sur ces démarches, ADN Tourisme et Acteurs du Tourisme Durable (ATD) ont travaillé en partenariat à l'élaboration de ce guide qui se veut à la fois pratique et analytique. Les différentes démarches, leurs modalités d'obtention ainsi que l'organisation nécessaire aux structures candidates et accompagnatrices, y sont présentées. Les critères et niveaux d'exigences de ces démarches y sont ensuite analysés au regard des Objectifs de Développement Durable (ODD) de l'Organisation des Nations Unies (ONU), dans le but de mettre en évidence leurs particularités et complémentarités.

Nous espérons que cette réalisation commune permettra d'aider et d'encourager les territoires et les professionnels à s'engager dans une labellisation adaptée à leurs activités et ainsi faire évoluer le secteur vers un tourisme plus responsable.



Christian MOURISARD
Président d'ADN Tourisme



Caroline MIGNON
Présidente d'ATD – Acteurs du Tourisme Durable

AUTEURS DU GUIDE



ADN Tourisme est né le 11 mars 2020 du regroupement des trois fédérations historiques des acteurs institutionnels du tourisme, Offices de Tourisme de France, Tourisme & Territoires et Destination Régions. Elle fédère les représentants des trois échelons territoriaux, métropolitains et ultramarins (offices de tourisme, comités départementaux et régionaux du tourisme) et représente, au niveau national, les forces conjuguées de près de 1 200 structures et 13 500 salariés.

Tout en tenant compte des compétences partagées et des activités propres à chaque échelon territorial et dans le respect du Code du Tourisme, ADN Tourisme a pour objectif de proposer à ses adhérents une offre de services innovante et une expertise de qualité. Elle a également pour ambition de développer des partenariats forts avec l'État et ses opérateurs, ainsi qu'avec les acteurs privés, dans la perspective d'inscrire son action dans un tourisme responsable et de qualité.

Créée en 2011, l'association Acteurs du Tourisme Durable – ATD est le premier réseau national de professionnels engagés pour un tourisme plus durable. Elle compte plus de 200 structures membres, représentant tous les métiers de la chaîne touristique (territoires, voyagistes, hébergements, cabinets de conseil, écoles, médias...).



Parce que l'industrie touristique ne sera pas durable sans une évolution de tous les métiers, la mission d'ATD est d'encourager le secteur dans sa transition vers le développement durable pour que les professionnels intègrent ces enjeux. ATD fédère l'ensemble du secteur touristique pour l'accompagner vers une évolution de ses pratiques en favorisant les synergies et le partage de solutions entre les différents acteurs. Les actions majeures sont de favoriser les échanges de bonnes pratiques, de réfléchir à des problématiques communes à travers la mise en relation, des rencontres et des groupes de travail.

REMERCIEMENTS

ADN Tourisme et ATD souhaitent remercier leurs adhérents qui ont participé aux travaux lancés au printemps 2021 et consacrés à l'élaboration de ce guide. Les adhérents ont orienté les réflexions sur les engagements en matière de développement durable pour les démarches de labellisation. ADN Tourisme et ATD tiennent à remercier particulièrement le Comité Régional du Tourisme et des Loisirs (CRTL) Occitanie d'avoir autorisé la reprise des éléments de son *Guide des labels du tourisme* publié en octobre 2020.

ADN Tourisme et ATD remercient les propriétaires et gestionnaires de démarches, les adhérents des réseaux, les cabinets auditeurs et les structures labellisées d'avoir pris le temps de répondre aux entretiens menés par les membres des groupes de travail et pour leur riche contribution au guide.

ADN Tourisme

Au sein d'ADN Tourisme, l'équipe ayant participé à ce projet est composée de :

- Marie GUIGNON – Chargée de mission tourisme responsable, itinérances et ingénierie touristique
- Benoît ARTIGE – Responsable communication
- Sylvain PAIX et Lou DELVA – Stagiaires chargés de tourisme responsable dans le cadre de leur Master Tourisme « Aménagement Touristique et Développement des Destinations » à l'ESTHUA – Université d'Angers

ADN Tourisme remercie les membres du groupe de travail pour leur investissement sur le sujet, leur participation active aux entretiens et leur réflexion générale pour l'élaboration de ce guide : Catherine DEMOLY (Bourgogne-Franche-Comté Tourisme), Marion DE SAINT-MARTIN (CRTL Occitanie), Karine TRAMIER (Provence Tourisme), Carole HEILIGENSTEIN (Alsace Destination Tourisme), Pierre LABADIE (ADT Marne), Roseline ROUILLARD, Fanny BOURRIAUX, Léa BULINSKY et Hélène GAINON (ADT Ille-et-Vilaine), Elisabeth VUILLET (Gironde Tourisme), Vincent BOUSSIN (Mayenne Tourisme), Ségolène MAZET (Attitude Manche), Bruno BOURDAT (OT Sources du Lac d'Annecy), Fabienne BARRERE-ELLUL (OT Salon-de-Provence), Sandra CANTAIX (Le Havre Étretat Normandie Tourisme), Sophie DUPRAT-CAOURE et Chloé BONHOURE (MONA) et Romane MOREAU (OTN).

ATD - Acteurs du Tourisme Durable

L'équipe d'ATD ayant travaillé à ce projet est composée de :

- Juliette RUEL – Animatrice du réseau ATD
- Clémence PEROCHON – Alternante chargée de mission dans le cadre de son Master Développement et Aménagement Touristique des Territoires à l'IREST - Paris 1 Panthéon - Sorbonne
- Anne-Lise OLIVIER – Coordinatrice

Le comité de pilotage de ce projet est constitué d'administrateurs et membres actifs d'ATD, qui se sont engagés à la plus grande objectivité par rapport aux démarches étudiées : Julien BUOT (admin. ATD - ATR), Elsa MIROUX (admin. ATD - ATES), Hubert VENDEVILLE (admin. ATD - Butterfly Tourism), Grégoire MALLET (admin. ATD - VVF Villages), Philippe BERNEZ (Stations Vertes), Nathalie BEL BAUSSANT (Teragir), Marion SAINT-MARTIN (CRTL Occitanie) et Julia THIBAUT (Hållbar bureau d'études).

Le comité final, composé de représentants de têtes de réseau et d'experts du secteur, a proposé des adaptations méthodologiques et a apporté son regard objectif aux travaux réalisés : Caroline MIGNON (Présidente d'ATD), Marie GUIGNON (ADN Tourisme), Simon THIROT (Union Nationale des Associations de Tourisme et de plein air - UNAT), Céline SCHEUER (Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie - ADEME), Betty RECH (Ministère de l'Europe et des Affaires Étrangères – MEAE), Corinne LESPINASSE TABARA (Atout France), Céleste FRANCOIS (Direction Générale des Entreprises – DGE sous l'autorité du Ministère de l'Economie, des Finances et de la Relance – MEFR) et Christophe BONNAFOUS (Tourisme & Développement – T&D).

MÉTHODOLOGIE

Sélection des démarches

Face au nombre important de démarches sur le sujet, ADN Tourisme et ATD ont élaboré des filtres pour établir une sélection selon :

- **La thématique** : en lien direct ou non avec le tourisme,
- **Les piliers du développement durable** : en lien avec un ou plusieurs piliers (économique, social, environnemental),
- **Le soutien financier** : possibilité de financements par l'État, lien avec le Fonds Tourisme Durable (FTD) de l'ADEME ou autres subventions,
- **L'application territoriale** : nationale plutôt que localisée (régionale, départementale...),
- **La notoriété** : démarches les plus développées et reconnues, les plus souvent questionnées ou demandées au sein de nos réseaux...

Ces filtres ont permis d'aboutir à une première sélection comportant les **30 démarches** suivantes :



Accueil Vélo



Affichage
environnemental



Agir pour un Tourisme
Responsable



Cittaslow



Clef Verte



Destination Pour Tous



Ecolabel Européen



Écotable



Flocon Vert



Food Index for Good



Global Destination
Sustainability Index



Gîtes Panda



Grands Sites de France



Green Destination



Green Globe



Hôtels au Naturel



ISO 14001



ISO 20121



ISO 26000



Maître Restaurateur



NF Environnement Sites
de Visite



Passeport Vert



Pavillon Bleu



Qualité Tourisme



Rando Accueil



Site Remarquable du
Goût



Station Verte



Tourisme Equitable



Tourisme & Handicap



Villes et Villages Fleuris

Du fait de l'évolution rapide de ces démarches, ce guide sera actualisé régulièrement et sur demande des propriétaires de démarches en cas d'évolution majeure.

Chacune des fiches de démarche comporte deux parties principales :

1. Identité et obtention des démarches
2. Analyse des référentiels selon les Objectifs de Développement Durable (ODD)

Méthodologie : Identité et obtention des démarches

Outre une présentation générale de la démarche, cette partie a pour but d'apporter des compléments d'information sur les modalités d'obtention et l'organisation nécessaire dans les structures candidates et/ou accompagnatrices : temps à prévoir pour une candidature, pour un renouvellement, nombre d'équivalents temps plein (ETP), formations nécessaires aux candidats, budgets initial et annexe, subventions nationales...

Le présent guide comporte donc des éléments descriptifs sur chacune des démarches puis des informations plus subjectives, issues d'entretiens, relatives à l'organisation et l'accompagnement nécessaires à leur déploiement. Des **entretiens qualitatifs** ont donc été réalisés avec :

- **Chacun des propriétaires ou gestionnaires de démarche** pour bien connaître l'intégralité du processus de la démarche : préparation et accompagnement en amont, déroulé de l'audit, accompagnement et poursuite en aval, animation d'un réseau de labellisés, temps à consacrer, budget à prévoir entre les coûts directs et indirects, aides financières disponibles, éventuelles évolutions à venir, participation d'ADN Tourisme et d'ATD ou de leurs membres à la gouvernance, l'accompagnement ou la promotion de la démarche, autres parties prenantes...
- **Des organismes institutionnels du tourisme** qui accompagnent la mise en place de ces démarches : description de l'engagement de la structure, collecte de retours d'expérience, personnel nécessaire et temps à consacrer au lancement ou au suivi des démarches, sensibilisation ou formation éventuelles, mise en place de process et exemples de bonnes pratiques d'accompagnement et d'animation, autres parties prenantes...
- **Quelques professionnels candidats ou labellisés** afin de recueillir des retours « terrain » : raison de l'engagement, personnel nécessaire et temps à consacrer au lancement ou au suivi des démarches, durée et complexité du processus de qualification, sensibilisation ou formation éventuelles, accompagnement reçu, leviers d'actions, résultats obtenus et autres compléments aux informations recueillies auprès des propriétaires/gestionnaires de démarche et des organismes institutionnels du tourisme.

Concernant les prérequis, l'engagement et les modalités de contrôle, les auteurs ont défini les **éléments d'exigence** suivants, qui peuvent être validés (✓) ou non (✗) :

- **L'impartialité de l'audit** : est-il effectué par une tierce partie (éviction du « juge et partie ») ?
- **La typologie des audits** : y a-t-il des audits terrain, si oui, à quelle fréquence ? Y a-t-il des audits documentaires (envoi de pièces justificatives telles que des factures, des relevés...), si oui, à quelle fréquence ?
- **L'identité de l'organisme de validation** : existe-il un jury externe ?
- **Prévision de sanction** : des sanctions, pouvant aller jusqu'au retrait du label, sont-elles envisagées sous certaines conditions ?
- **Suivi d'amélioration continu** : y a-t-il une incitation franche (via un suivi ou un accompagnement) pour encourager les structures labellisées à se perfectionner d'année en année ?

Méthodologie : Analyse des référentiels selon les Objectifs de Développement Durable (ODD)

Tableau d'analyse

L'analyse croise les critères des référentiels des différentes démarches avec chacun des 17 ODD définis par l'ONU en 2015. L'objectif de cette partie est ainsi de mettre en lumière la manière dont sont traités ces ODD dans les référentiels. Pour cela, 2 ou 3 indicateurs clés en matière de tourisme ont été identifiés pour chaque ODD.

ODD	Description ONU appliquée au tourisme	Indicateurs définis par le groupe de travail
 <p>1 PAS DE PAUVRETÉ</p> <p>Mettre fin à la pauvreté sous toutes ses formes partout dans le monde</p>	<p>Le tourisme fournit des revenus grâce à la création d'emplois aux niveaux local et communautaire. Cela peut être lié aux stratégies nationales de réduction de la pauvreté et à l'esprit d'entreprise. Le faible niveau d'exigence en matière de compétences et le recrutement local peuvent autonomiser les groupes défavorisés, en particulier les jeunes et les femmes.</p>	<p>Emploi non précaire : recrutement responsable, formation en continu, mesures de protection sociale</p> <p>Accès équitable aux services touristiques</p> <p>Favoriser les commerces et structures locales</p>
 <p>2 FAIM «ZÉRO»</p> <p>Mettre fin à la faim, assurer la sécurité alimentaire et la nutrition, promouvoir une agriculture durable</p>	<p>Le tourisme peut stimuler l'agriculture durable et la vente de produits locaux aux touristes. L'agriculture durable peut générer des revenus supplémentaires tout en valorisant l'expérience touristique.</p>	<p>Achats alimentaires responsables de produits "bon, propres et justes" : bons en termes de qualité gustative, propres par rapport au respect des normes d'hygiène et sans pression environnementale et payé au juste prix aux producteurs en éliminant le plus possible les intermédiaires (définition de Carlo PETRINI)</p> <p>Favoriser/Promouvoir l'agriculture durable</p> <p>Lutte contre le gaspillage alimentaire : sensibilisation, formation, action</p>
 <p>3 BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE</p> <p>Assurer une vie saine et promouvoir le bien-être de tous à tout âge</p>	<p>Les recettes générées par le tourisme peuvent être réinvesties dans les soins et les services de santé, l'amélioration de la santé maternelle, la réduction de la mortalité infantile et la prévention des maladies.</p>	<p>Santé des clients et employés</p> <p>Sécurité des clients et employés</p>
 <p>4 ÉDUCATION DE QUALITÉ</p> <p>Assurer une éducation de qualité, inclusive et équitable et promouvoir l'apprentissage tout au long de la vie pour tous</p>	<p>Le secteur du tourisme offre des possibilités d'emplois directs et indirects aux jeunes, aux femmes et aux personnes ayant des besoins spécifiques, qui devraient en bénéficier par des moyens de formation. Le tourisme a le potentiel de promouvoir l'inclusion.</p>	<p>Formation aux compétences techniques et professionnelles du tourisme : accueil, hospitalité, communication, commerce...</p> <p>Sensibilisation à la culture et au patrimoine local</p> <p>Sensibilisation au développement durable du tourisme</p>
 <p>5 ÉGALITÉ ENTRE LES SEXES</p> <p>Réaliser l'égalité des sexes et autonomiser toutes les femmes et les filles</p>	<p>Le tourisme peut être un outil permettant aux femmes de s'engager pleinement et de jouer un rôle de premier plan dans tous les aspects de la société. Il peut autonomiser les femmes en particulier grâce à la création d'emplois.</p>	<p>Sensibilisation à l'égalité des sexes et respect de la diversité</p> <p>Parité H/F dans le recrutement</p>

ODD	Description ONU appliquée au tourisme	Indicateurs définis par le groupe de travail
 <p>Assurer la disponibilité et la gestion durable de l'eau et de l'assainissement</p>	<p>Les investissements touristiques peuvent améliorer les services publics tel que l'accès à l'eau, l'hygiène et l'assainissement pour tous. L'utilisation mesurée de l'eau dans le tourisme, le contrôle de la pollution et l'efficacité technologique peuvent être essentiels à la sauvegarde de cette ressource précieuse.</p>	<p>Amélioration de la qualité de l'eau : assainissement, lutte contre la pollution</p> <p>Mesure de la consommation d'eau et suivi</p> <p>Limitation de consommation d'eau</p>
 <p>Assurer l'accès à une énergie abordable, fiable, durable et moderne pour tous</p>	<p>En tant que secteur à forte intensité énergétique, le tourisme peut accélérer la transition vers une part accrue des énergies renouvelables dans le bouquet énergétique mondial. En encourageant les investissements dans les sources d'énergie propres, le tourisme peut contribuer à réduire les gaz à effet de serre, à atténuer le changement climatique et à favoriser l'accès de tous à l'énergie.</p>	<p>Favoriser l'usage des énergies renouvelables ou propres</p> <p>Mesure de consommation d'énergie et suivi</p> <p>Actions de réduction de la consommation d'énergie</p>
 <p>Promouvoir un soutien, une inclusion et une durabilité, la croissance économique, l'emploi et un travail décent pour tous</p>	<p>Le tourisme, en tant que commerce de services, est l'une des quatre principales recettes d'exportation dans le monde, fournissant actuellement un emploi sur dix. Le secteur offre des possibilités de travail décent dans le tourisme, en particulier pour les jeunes et les femmes et des politiques qui favorisent une meilleure diversification.</p>	<p>Egalité d'accès au travail</p> <p>Inclusion et respect de la population et culture locale</p> <p>Formation continue des collaborateurs ou renforcement des capacités</p>
 <p>Construire des infrastructures résilientes, promouvoir une industrialisation inclusive et durable et favoriser l'innovation</p>	<p>Le développement du tourisme repose sur les infrastructures publiques et privées. Le secteur peut influencer la mise à niveau des politiques publiques et la modernisation des infrastructures, en les rendant plus durables, innovantes et économes en ressources. Il s'oriente vers une croissance à faible émission de carbone, attirant ainsi les touristes et d'autres sources d'investissement étranger.</p>	<p>Eco-conception/rénovation énergétique des bâtiments et infrastructures</p> <p>Installation d'équipements/infrastructures et promotion des mobilités douces</p> <p>Installation de matériaux et d'équipements pour la gestion (recyclage et la réduction) des déchets</p>
 <p>Réduire les inégalités au sein des pays et entre eux</p>	<p>Le tourisme peut être un outil puissant pour réduire les inégalités, s'il implique les populations locales et toutes les parties prenantes clés dans son développement. Il peut contribuer à la rénovation urbaine et au développement rural en donnant aux gens la possibilité de prospérer dans leur lieu d'origine. C'est un moyen efficace d'intégration et de diversification économique.</p>	<p>Soutien des initiatives de tourisme social et solidaire</p> <p>Actions pour permettre la résilience des professionnels du tourisme en cas de crise et de choc</p> <p>Assurer des valeurs de non-discrimination et d'égalité des chances dans le recrutement</p>
 <p>Rendre les villes et établissements humains inclusifs, sûrs, résilients et durables</p>	<p>Le tourisme peut permettre d'améliorer les infrastructures et l'accessibilité urbaine, tout en préservant le patrimoine culturel et naturel. Les investissements dans des infrastructures vertueuses (transports plus efficaces, réduction de la pollution atmosphérique...) devraient se traduire par des villes plus intelligentes et plus vertes, non seulement pour les résidents mais aussi pour les touristes.</p>	<p>Favoriser l'accessibilité : accès PMR et transports sûrs et abordables</p> <p>Infrastructures et collectivités inclusives</p> <p>Préservation et promotion du patrimoine naturel et culturel</p>

ODD	Description ONU appliquée au tourisme	Indicateurs définis par le groupe de travail
 <p>Assurer les modes de consommation et de production durables</p>	<p>Le secteur du tourisme doit adopter des modes de consommation et de production durable. Les outils de suivi des impacts sur le développement durable pour les touristes (y compris l'énergie, l'eau, les déchets, la biodiversité et la création d'emplois) permettront d'améliorer les résultats économiques, sociaux et environnementaux.</p>	<p>Favoriser les achats, fournisseurs, investissements locaux et entreprises locales : circuits courts, Economie Sociale et Solidaire</p> <p>Outil de suivi de la consommation et contrôle des impacts sur le développement durable</p> <p>Favoriser la réduction et gestion (recyclage, réutilisation ou le traitement) des déchets</p>
 <p>Prendre des mesures pour lutter contre le réchauffement climatique</p>	<p>Le tourisme contribue au changement climatique et est affecté par celui-ci. Les acteurs du tourisme doivent jouer un rôle de premier plan dans la réponse mondiale aux changements climatiques. En réduisant son empreinte carbone, dans le secteur des transports et de l'hébergement, le tourisme peut bénéficier d'une croissance à faibles émissions de carbone et aider à relever l'un des défis les plus urgents de notre époque.</p>	<p>Encourager la mobilité alternative non carbonée</p> <p>Mesures et/ou réduction et/ou compensation des émissions de gaz à effet de serre</p> <p>Adaptation aux changements climatiques</p>
 <p>Conserver et utiliser durablement les océans et les mers et les ressources marines pour le développement durable</p>	<p>Le tourisme côtier et maritime repose sur des écosystèmes marins sains. Le développement du tourisme doit faire partie de la gestion intégrée des zones côtières afin de contribuer à la conservation et à la préservation des écosystèmes marins. Le tourisme doit avoir la capacité de promouvoir une économie bleue, contribuant à l'utilisation durable des ressources marines.</p>	<p>Réduction de la pollution de l'eau</p> <p>Achats écologiques (pêche durable, produits d'entretien non toxiques...) qui permettent de préserver la faune et la flore marine</p> <p>Informations, sensibilisations ou actions de protection de la biodiversité marine</p>
 <p>Protéger, restaurer et promouvoir l'utilisation durable des écosystèmes terrestres et enrayer la perte de la biodiversité</p>	<p>La riche biodiversité et le patrimoine naturel sont souvent les principales raisons pour lesquelles les touristes visitent une destination. Le tourisme peut jouer un rôle majeur s'il est géré de manière durable dans les zones fragiles, non seulement dans la conservation et la préservation de la biodiversité, mais aussi dans la génération de revenus en tant que moyen de subsistance alternatif pour les communautés locales.</p>	<p>Actions de protection de la faune et de la flore : lutte contre l'usage des pesticides et produits chimiques...</p> <p>Sensibilisation à la faune et la flore locale</p> <p>Promouvoir une offre alimentaire végétarienne et/ou végétalienne</p>
 <p>Promouvoir des sociétés pacifiques et inclusives, assurer l'accès à la justice pour tous et mettre en place des institutions inclusives</p>	<p>Alors que le tourisme contribue à des milliards de rencontres entre des personnes d'origines culturelles diverses, le secteur peut favoriser la tolérance et la compréhension multiculturelles et interconfessionnelles, jetant les bases de sociétés plus pacifiques. Le tourisme, qui profite aux communautés locales et les fait participer, peut également consolider la paix dans les sociétés sortant d'un conflit.</p>	<p>Relations transparentes et responsables avec les fournisseurs et les employés</p> <p>Prise de décisions basée sur l'ouverture, la concertation et l'écoute de toutes les parties prenantes</p> <p>Garantir l'accès public à l'information</p>
 <p>Renforcer les moyens de mise en œuvre et revitaliser le partenariat mondial pour le développement durable</p>	<p>En raison de sa nature intersectorielle, le tourisme a la capacité de renforcer les partenariats public-privé et d'engager de multiples parties prenantes – internationales, nationales, régionales et locales – à travailler ensemble pour atteindre les ODD et d'autres objectifs communs. Les politiques publiques et le financement innovant sont au cœur de la réalisation du Programme 2030.</p>	<p>Favoriser la coopération avec les professionnels du tourisme du territoire</p> <p>Participation citoyenne auprès de la communauté locale</p>

A partir des indicateurs définis ci-dessus, trois éléments caractéristiques sont pris en compte de manière croisée dans l'analyse, à savoir l'impact du critère sur l'ODD, son importance et son objectif.

	Typologie des caractéristiques	
Impact sur l'ODD	D = Direct	I = Indirect
Importance de critère	O = Obligatoire	R = Recommandé (ou nombre de points)
Objectif du critère	R = objectif de Résultat	M = objectif de Moyen

L'objectif du critère est relatif au niveau d'exigence demandé pour le valider. Un critère est à objectif de **résultat** si un résultat est constaté et qu'une preuve justificative (ex. facture d'achat) est demandée pour le valider. Un critère est à objectif de **moyen** lorsque la mise en place d'action est encouragée sans preuve de résultat (ex. déclaration sur l'honneur d'engagement).

Ces caractéristiques ainsi que les indicateurs permettent d'atteindre quatre niveaux de traitement de l'ODD :

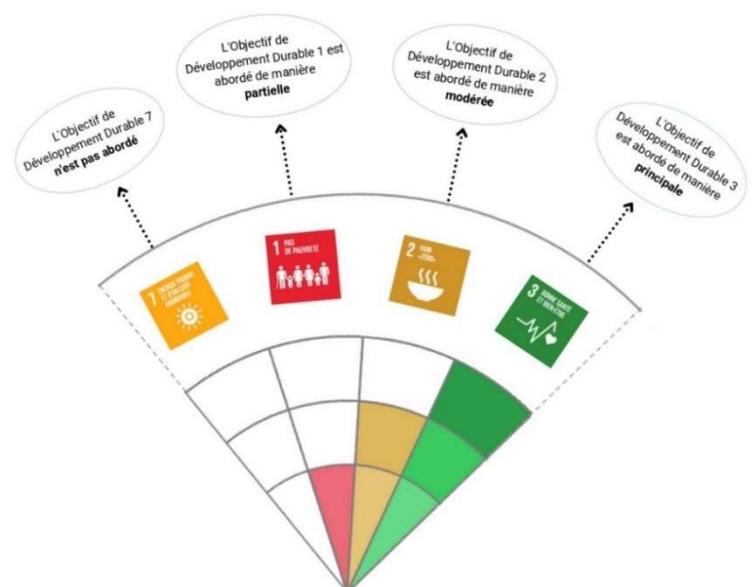
Correspondance entre indicateurs et caractéristiques des critères	Traitement de l'ODD	Lecture
3 critères à objectifs de résultat avec plus de 50% de critères obligatoires ou points maximum ou impact direct (uniquement pour les référentiels fonctionnant avec des valeurs et orientations)	Principal	L'ODD est abordé de manière principale dans le référentiel
2 critères à objectif de résultat <i>OU</i> 3 critères obligatoires et directs dont 1 critère à objectif de résultat	Modéré	L'ODD est abordé de manière modérée dans le référentiel
1 critère à objectif de résultat <i>OU</i> 1 ou 2 ou 3 critères à objectif de moyen	Partiel	L'ODD est abordé de manière partielle dans le référentiel
Aucun critère	Non abordé	L'ODD n'est pas abordé dans le référentiel

NB : le comité final se réserve le droit de réévaluer, de façon exceptionnelle, le niveau de traitement attribué à certains ODD, s'il juge que le niveau obtenu avec la correspondance théorique ci-dessus n'est pas représentatif.

Diagramme

Pour chaque fiche, le diagramme permet de conclure le tableau qui le précède et ainsi de visualiser la répartition de traitement des ODD par la démarche. Il est découpé en fonction des trois grands piliers du développement durable et constitue une conclusion visuelle du tableau. Il doit être impérativement lu, compris et communiqué avec celui-ci.

Le but de l'analyse est de mettre en évidence les ODD pour lesquels chacune des démarches sont engagées. Une démarche n'a donc pas vocation à aborder de manière principale tous les ODD. Un niveau de traitement moindre ne signifie pas un désengagement de la démarche sur ces ODD qui peuvent être considérés comme des thématiques de progression pour les évolutions des référentiels.



A la suite du diagramme, un commentaire non exhaustif permet de revenir sur les points les plus importants des résultats de l'analyse ainsi que, de manière globale, sur les aspects généraux et différenciants de la démarche.

Points de vigilance

ADN Tourisme et ATD attirent l'attention des lecteurs et utilisateurs de ce guide sur :

- **L'impartialité** : Par leur position d'associations représentant un large réseau d'acteurs du tourisme, les auteurs ne valoriseront pas une démarche plutôt qu'une autre sur des critères subjectifs.
- **Le choix du périmètre** : Pour cette première édition, le guide ne couvre pas l'intégralité des démarches identifiées. Une seconde sélection fera l'objet d'une analyse ultérieure et d'un complément de publication à ce guide.
- **La subjectivité** : La méthodologie de ce guide est basée sur des éléments déclaratifs provenant d'entretiens et d'auto-déclarations de chacun des propriétaires ou gestionnaires des démarches à l'appui des référentiels.
- **La terminologie** :
 - Les démarches peuvent avoir des fonctionnements différents entre critères obligatoires ou recommandés, critères à points ou encore des grandes valeurs et orientations. A des fins de compréhension, uniquement le terme de « critère » sera utilisé dans ce guide pour regrouper tous ces éléments.
 - De plus, nous utiliserons le terme « critère obligatoire » pour désigner les critères impératifs imposés aux labellisés. A l'inverse, le terme « critère recommandé » s'appliquera aux critères facultatifs non imposés aux labellisés.
 - Enfin, nous employons le terme « audit » pour désigner de manière globale tout acte de contrôle qui sera fait durant le processus de labellisation : audits, visites d'évaluation, diagnostic, inspection de contrôle...

Ressources

- [Labels environnementaux recommandés par l'ADEME pour les hébergements touristiques](#) – ADEME (2019)
- [Guide International des Labels de Commerce Équitable](#) – Commerce Equitable France (2020)
- *Liens entre le tourisme et les Objectifs de développement durable (ODD) : politiques publiques et actions de responsabilité sociale des entreprises* – ONU
- [Comment la Clef Verte répond aux objectifs de développement durable de l'ONU](#) – Teragir (2020)
- [Guide des labels en tourisme](#) – CRTL Occitanie (2020)
- Entretiens menés par les groupes de travail
- Sites internet des démarches étudiées

LEXIQUE

Dans le langage courant, le mot « label » est employé pour englober toutes les démarches de labellisation. En réalité, il existe de nombreux termes tels que norme, certification, marque, charte... Dans le domaine du tourisme, il s'avère que les termes sont employés les uns à la place des autres. Ainsi, les auteurs du guide ont jugé nécessaire de définir les principaux termes des démarches étudiées ici et se sont accordés sur les définitions suivantes.

Norme

Une norme est un document établi par consensus et approuvé par un organisme reconnu, qui fournit :

- Pour des usages communs et répétés des règles, des lignes directrices ou des caractéristiques,
- Pour des activités ou leurs résultats garantissant un niveau d'ordre optimal dans un contexte donné¹.

La norme doit impérativement lister les méthodes pour reproduire un produit ou un service et être reconnue par les professionnels du milieu concerné. Les établissements qui rédigent les normes sont appelés organisme de normalisation. A l'international, il s'agit de l'International Organization for Standardization (ISO) dont l'Association Française de Normalisation (AFNOR) est membre. La norme n'est pas un règlement, elle est majoritairement d'application volontaire et une minorité est obligatoire. Une norme n'est pas obligatoirement certifiable. Ainsi, sur les quelques 60 000 normes ISO, seules 3% ont des décrets d'application d'état (certification). Les normes ISO finissant par les chiffres 1, 2, 3, 4 ou 5 sont certifiables et celles finissant par 6, 7, 8, 9 ou 0 ne le sont pas.

⇒ Exemples : ISO 9001, ISO 14001, ISO 20121, ISO 26000

Certification

La certification est une procédure par laquelle une tierce partie donne une assurance écrite qu'un produit, un processus ou un service est conforme à des exigences spécifiques (référentiel de critères)². Elle est délivrée par des organismes certificateurs indépendants ainsi que des pouvoirs publics. La conformité peut parfois être valorisée par l'octroi du droit d'usage d'une marque de garantie.

⇒ Exemples : ISO 9001, ISO 14001, ISO 20121, NF Environnement, Ecolabel Européen

Marque

Une marque est un signe distinctif qui peut-être un mot, un nom, un slogan, un logo, un dessin ou la combinaison de plusieurs ou l'intégralité de ces éléments. Il en existe plusieurs types.

Marque individuelle

« Au sens de la propriété industrielle, une marque [individuelle] est un signe permettant de distinguer précisément les produits et services d'une entreprise de ceux [de même nature] de ses concurrents. [...] En déposant sa marque à l'Institut national de la propriété industrielle (INPI), le propriétaire obtient un monopole d'exploitation sur le

¹ Définition de ISO

² Définitions de la norme ISO/CEI 17000:2004 (article 5) et du Code de la Consommation (article L115-27)

territoire français pour 10 ans, renouvelable indéfiniment. Il est ainsi le seul à pouvoir l'utiliser et peut se défendre en poursuivant en justice toute personne qui imiterait ou utiliserait aussi sa marque »³.

⇒ *Exemples : marques de constructeurs automobiles, de prêt-à-porter, d'opérateurs téléphoniques*

Marque collective / partagée / de réseau

Une marque collective distingue des produits ou services d'acteurs présentant des caractéristiques propres, sans validation de critères particuliers et sans processus d'évaluation indépendant. Elle permet de revendiquer une fierté d'appartenance (à un territoire, à un réseau d'acteurs...) et l'adhésion à des valeurs communes.

⇒ *Exemples : marque Bretagne, marque Vigneron Indépendant, marque France Relance, Accueil Vélo*

Marque de garantie

Une marque de garantie est une distinction destinée à être utilisée par tous les producteurs et fournisseurs de produits ou services dont certaines caractéristiques ont objectivement été attestées par une démarche de labellisation et dont les spécificités sont donc uniformisées. La marque de garantie est déposée pour sa propriété intellectuelle par le propriétaire de la démarche et est accompagnée d'un droit d'usage.

⇒ *Exemples : Accueil Vélo, Tourisme & Handicap, Fairtrade, AB Agriculture Biologique*

Label

Le terme de « label » est un emprunt à l'anglais "label", signifiant marque/étiquette. Outre la promotion, la version française y ajoute toutefois une notion de qualité et de garantie dans le processus de production ou de servuction. « Le label doit être réservé à des dispositifs visant à offrir à leurs cibles une garantie objective de conformité à des caractéristiques établies dans un référentiel ou cahier des charges »⁴. Un label est constitué de trois critères :

- Un usage collectif,
- Un dispositif de candidature et de sélection (référentiel) associé à un signe (dite marque de garantie),
- Une promesse de garantie.

Un label se base sur une candidature volontaire de l'entité qui souhaite en bénéficier et est évalué par une entité indépendante. Si les critères fixés dans un cahier des charges sont respectés, alors la candidature est validée et « une marque [de garantie] vient matérialiser l'attribution [du label] afin de rendre visibles et identifiables les produits et services qui en bénéficient »⁴. La marque n'est donc que la partie visible d'une démarche. Un label peut être créé et géré par un organisme professionnel privé ou par des autorités publiques, auquel cas il a pour finalité l'intérêt général. Enfin, par son caractère volontaire, le label peut parfois venir en complément d'un socle législatif existant car il a une démarche incitative qui vise à encourager des pratiques vertueuses sur un marché et qu'il distingue des structures aux pratiques exemplaires.

⇒ *Exemples : Accueil Vélo, Tourisme & Handicap, Clef Verte, Ecocert*

Écolabel

Un label est dit « écolabel » lorsqu'il est en conformité avec l'ISO 14024. L'ADEME⁵ définit ainsi 4 conditions nécessaires pour utiliser ce terme :

- Disposer d'un référentiel accessible gratuitement sur les sites internet des écolabels,
- Avoir une certification réalisée par une tierce partie indépendante,
- Avoir des critères environnementaux qui portent sur l'ensemble du cycle de vie du produit ou du service,
- Avoir des critères environnementaux qui portent sur les différents impacts environnementaux que peut générer le produit ou le service.

⇒ *Exemples (liste exhaustive) : Écolabel européen, Écolabel Nordique, Ange Bleu*

³ INSEE et INPI

⁴ [Le label public : enjeux, définitions et méthodologie](#) – Direction des affaires juridiques du Ministère de l'Économie, des Finances et de la Relance – Juin 2021

⁵ [Les avis de l'ADEME – Les labels environnementaux](#) – ADEME – Novembre 2018

Affichage

L'affichage est une note calculée sur l'ensemble du cycle de vie d'un produit ou d'un service sur la base d'un référentiel qui permet une évaluation régulière dans l'optique d'une démarche de progrès sans validation de critères obligatoires.

⇒ Exemples : *Affichage Environnemental, Nutri-Score, Étiquette Énergie*

Charte

La charte est un texte juridique ou une règle fondamentale censée s'appliquer à tous, ayant pour but de garantir des libertés, des droits ou des devoirs. Elle n'est pas vérifiée par un auditeur interne ou externe à la démarche et repose sur un principe d'engagement volontaire, généralement ratifié par une signature.

⇒ Exemples : *Charte du voyageur (Vannes Golfe du Morbihan Tourisme), Charte des 15 engagements éco-responsables (Ministère des Sports)*

LÉGENDE DES PICTOGRAMMES UTILISÉS

	Description de la démarche	GSTC	Global Sustainability Tourism Council
	Propriétaire de la démarche		Candidats cibles de la démarche
	Date de création		Zone géographique éligible
	Nombre de labellisés + année de référence		Niveau de progression
	Contact du porteur		Site internet
	Référentiel de critères <u>sur demande</u>		Référentiel de critères <u>en libre accès</u>
			
	Durée de validité		Formation nécessaire/conseillée
	Équivalent Temps Plein nécessaire		Temps à prévoir pour monter et instruire le dossier
	Détail des coûts fixes <u>non transparent</u>		Détail des coûts fixes <u>transparent</u>
			
+	Coûts supplémentaires à prévoir		Subventions et financements
N	Année de candidature	N+...	Année de suivi après obtention

QUELQUES BONNES PRATIQUES

COMMENT BIEN APPRÉHENDER UNE DÉMARCHE DE LABELLISATION ?



AVANT – Pour quelles raisons se lancer vers une labellisation de sa structure ou de son territoire ?

- Valoriser officiellement, avec validation d'un tiers à l'appui, **son engagement et ses actions en faveur du développement durable** et d'un tourisme plus responsable
- **Faire preuve d'éco-exemplarité**, afficher la politique durable du fonctionnement de sa structure
- **Fédérer ses équipes** et créer une émulation en interne autour d'un projet commun et valorisant
- **Faire évoluer sa structure/son territoire** autour de bonnes pratiques
- **Comprendre les problématiques et répondre aux attentes des parties prenantes** : fournisseurs, clients, visiteurs, partenaires, employés...
- **Faire diminuer l'impact environnemental** des activités touristiques et réduire les coûts de fonctionnement de l'établissement
- **Anticiper les réglementations** : de nombreux critères présents dans les cahiers des charges des démarches préfigurent très souvent des évolutions réglementaires quelques années plus tard
- **Bénéficier d'un cadre méthodologique** pour être en accord avec ses ambitions
- **Être cohérent avec la volonté globale de son projet** et parfois sa raison d'être

APRES – Valoriser l'obtention de sa reconnaissance : quelques suggestions de communication

- **S'approprier la démarche** : la communication n'incombe pas qu'au porteur, elle appartient aussi à la structure ou au territoire labellisé(e)
- **Mentionner l'octroi de la démarche** sur tous les supports de communication dans le respect des règles d'utilisation propres à la démarche

- **Dédier une page sur son site internet** aux démarches et aux actions internes liées
- **Renvoyer vers les pages internet** des porteurs de démarche
- **Communiquer** sur les réseaux sociaux, newsletters et autres supports

Points d'attention

- Chaque démarche de labellisation doit s'inscrire dans une stratégie globale. Avant de se lancer, il est important de :
 - Faire un état des lieux pour analyser la situation actuelle de la structure,
 - Identifier ses objectifs (internes, externes, court terme et long terme),
 - Définir les moyens disponibles et ceux nécessaires à allouer (budget, ressources humaines, logistique).
- Les audits de contrôle ne sont pas à voir comme des visites de sanction, ils permettent d'identifier des pistes de progrès grâce à un regard indépendant et impartial avec un expert et d'améliorer continuellement la démarche.
- De plus, la labellisation n'est pas une fin en soi, il s'agit d'amélioration continue de l'offre. Qu'elle valide des moyens ou un résultat, il faut continuer de faire vivre la démarche en interne et auprès des parties prenantes de la structure.
- Les démarches de labellisation ont généralement une cible double :
 - Les professionnels ou les territoires en tant que distinction de qualité, permettant de répondre aux demandes des clientèles, parfois spécifiques,
 - Le grand public en tant que critère de choix, comme garantie de la qualité.

DÉMARCHES DE LABELLISATION : LAQUELLE EST FAITE POUR MOI ?

Démarches à destination des socioprofessionnels

	Organismes institutionnels du tourisme		Structures touristiques			
	OT	CDT/CRT	Hébergement	Restauration	Sites touristiques et de loisirs	Autres
Affichage environnemental			X			
Clef Verte			X	X		
Ecolabel Européen			X			
Gîtes Panda			X			
Hôtels au naturel			X			

FICHES DES DÉMARCHES À DESTINATION DES SOCIOPROFESSIONNELS



Fiche d'identité du label



Mesure de l'impact environnemental d'une nuitée, petit-déjeuner compris, dans un hôtel à l'aide de 4 indicateurs environnementaux



Ministère de la Transition Écologique (MTE)
via l'ADEME



Hôtels

**HPA : en phase de test*

**meublés de tourisme : Lancement fin 2021 de la [Note touristique](#) qui vise à se rapprocher du socle de l'AE*



2010



France



2022

200 hôtels environ ont calculé et validé leur note d'impact environnemental



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



affichage.environnemental@ademe.fr



[ADEME](#)

Référentiel



4 indicateurs portant sur :

- Impact sur le climat
- Consommation d'eau
- Consommation d'énergies non renouvelable
- Part des produits issus de l'agriculture biologique ou écolabellisés dans les approvisionnements

Organisation structure



5 ans



Pas de formation nécessaire



100 % d'ETP sur 3 jours



3 - 6 mois si l'hôtel a déjà une bonne maturité des sujets environnementaux

Prérequis et engagement

Prérequis

- Aucun

Candidature et obtention

1. Consulter le [site](#) de l'ADEME dédié à la démarche et télécharger le [cadre technique](#) (gratuit)
2. S'adresser à son [contact local ADEME](#) pour des informations sur le dispositif : accompagnements possibles, structure évaluatrices, ...
3. Effectuer ou faire effectuer l'évaluation environnementale et le calcul des notes à l'aide d'un outil spécifique validé par la DSP de l'ADEME
4. Validation des données
5. Attribution de la note environnementale avec proposition d'un plan d'action

Modalités de contrôle

- Audit tierce partie**
- Audit terrain** : Optionnel
- Audit documentaire** : A chaque mise à jour de l'étiquette, l'établissement doit obligatoirement mettre à disposition des documents de preuves pour justifier le bon calcul de son étiquette environnementale
- Jury externe** : ADEME via une DSP à des cabinets : AFNOR Certification, AMVALOR et CD2e
- Prévision de sanction** : Non applicable
- Suivi d'amélioration continu** : Webinaires pour les porteurs de l'étiquette

Budget



Pas de coût d'entrée, mais coût d'audit de vérification des notes :

- **4 800 € HT** (primo-audit)
- **2 400 € HT** (audit pour évolution de la note ou renouvellement)

Possibilité de tarif dégressif en cas de groupement hôtelier ou territorial

Réflexion en cours de l'ADEME sur une évolution des coûts d'audit



- Accompagnement par des bureaux d'études et cabinets privés
- Coûts pour d'éventuels travaux



[Aides Tremplin](#), Fonds Tourisme Durable jusqu'à 3 000 € sur les coûts d'audit

Gouvernance

Prise de décision au sein de la structure porteuse

- L'ADEME est en charge des évolutions du processus de vérification des étiquettes environnementales

Composition des instances des prises de décisions nationales concernant

- **Le contenu des cahiers des charges et ses évolutions dans le temps** : Cahier des charges rédigé à partir de travaux sur plusieurs années et un groupe de travail (syndicats de professionnels, ADEME, MTES, CCI France, destinations touristiques). Les référentiels sont ensuite validés par l'ADEME via une DSP à des cabinets : RDC Environnement, AMVALOR et CD2e
- **Stratégie de développement du label** : Le groupe de travail se réunit tous les 5 ans pour faire évoluer le cahier des charges

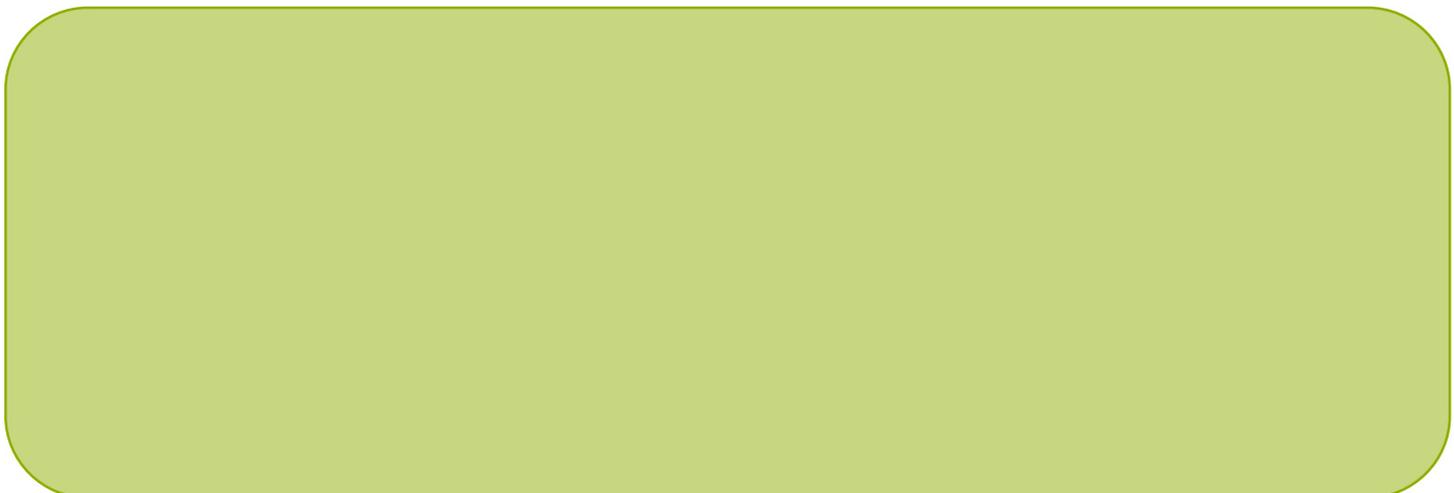
Construction et évolution du référentiel

- Référentiel élaboré à partir de travaux d'analyses de cycle de vie et basé sur les règles du cadre général de l'affichage environnemental le BPX-30-323
- Expérimentation en vue d'une mise en œuvre obligatoire de l'Affichage Environnemental est inscrite dans l'article 2 de la loi Climat et Résilience

Accompagnement

- ✘ **Porteur / gestionnaire**
- ✔ **Organismes institutionnels du tourisme** : CRT ou CDT selon les territoires
- ✔ **Autres structures** : bureaux d'études et cabinets privés (ex : Butterfly Tourism a développé un outil de calcul de l'étiquette « Winggy » et propose de l'animation de réseau)

Contacts et financements locaux



ODD	Indicateurs	Critères correspondants du référentiel	Impact sur l'ODD	Importance du critère	Objectif du critère	Traitement de l'ODD
1 PAS DE PAUVRETÉ 	Emploi non précaire	-				Partiel
	Accès équitable aux services touristiques	-				
	Commerces et structures locales	Provenances des achats – Pour chaque achat de l'hôtel, il est demandé la provenance si local, national ou import de ses consommables. Ainsi, l'hôtel est invité à relocaliser ses achats pour réduire ses impacts et pour augmenter les retombées économiques locales	D	O	R	
2 FAIM «ZERO» 	Achats alimentaires responsables	Provenance des achats alimentaires – local / national / import	D	O	R	Principal
	Agriculture durable	Qualité des produits alimentaires – Biologiques, certifiés	D	O	R	
	Gaspillage alimentaire	Quantité des produits alimentaires – Les hôtels détaillent les quantités de produits alimentaires achetés pour estimer les déchets alimentaires pour réduire les pertes alimentaire	D	R	R	
3 BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE 	Santé	Quantité des produits alimentaires – Achats alimentaires / produits d'accueil/ produits d'entretiens / textiles	D	O	R	Partiel
	Sécurité	-				
4 ÉDUCATION DE QUALITÉ 	Compétences techniques et professionnelles du tourisme	-				Partiel
	Sensibilisation à la culture et au patrimoine local	-				
	Sensibilisation au développement durable	Sensibilisation des équipes – Chaque hébergeur est formé à la notion d'impact environnemental en cycle de vie avec l'affichage environnemental. Il est proposé de sensibiliser les équipes	D	R	R	
5 ÉGALITÉ ENTRE LES SEXES 	Sensibilisation à l'égalité des sexes et respect de la diversité	-				Non Abordé
	Parité H/F dans le recrutement	-				
6 EAU PROPRE ET ASSAINISSEMENT 	Qualité de l'eau	-				Modéré
	Mesure de la consommation d'eau	Indicateur consommation d'eau en cycle de vie – Mise en place d'un plan d'action pour réduire les consommations d'eau directes	D	O	R	
	Limitation de consommation d'eau	Indicateur consommation d'eau en cycle de vie	D	O	R	
7 ÉNERGIE PROPRE ET D'UN CÔTÉ ABORDABLE 	Energies renouvelables	Production d'électricité d'origine renouvelable – Existence de production d'électricité sur site	D	O	R	Principal
	Mesure de consommation d'énergie	Indicateur consommation de ressources énergétiques – L'étiquette environnementale calcule la consommation d'énergie sur site à partir de la facture d'énergie	D	O	R	
	Réduction de consommation d'énergie	Existence de production d'eau chaude sanitaire et indication de son rendement – Décrire le système de production d'eau chaude et si existence d'ECS solaire	D	O	R	
8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE 	Egalité d'accès au travail	-				Partiel
	Population et culture locale	-				
	Formation continue des collaborateurs	Sensibilisation des équipes – Meilleure connaissance des impacts environnementaux et de la RSE des responsables d'hôtels et de leurs équipes	D	R	R	
9 INDUSTRIE, INNOVATION ET INFRASTRUCTURE 	Eco-conception / rénovation énergétique	Equipements de l'hôtel – Chaque équipement doit être décrit pour calculer les impacts environnementaux : supprimer l'équipement / optimiser son utilisation / remplacer l'équipement par un équipement plus performant	D	O	R	Partiel
	Infrastructures / promotion de mobilité douce	-				
	Equipements pour la gestion des déchets	-				

ODD	Indicateurs	Critères correspondants du référentiel	Impact sur l'ODD	Importance du critère	Objectif du critère	Traitement de l'ODD
10 INÉGALITÉS RÉDUITES	Tourisme social et solidaire	-				Non Abordé
	Résilience des professionnels du tourisme	-				
	Non-discrimination et égalité des chances	-				
11 VILLES ET COMMUNAUTÉS DURABLES	Accessibilité	-				Non Abordé
	Infrastructures et collectivités inclusives	-				
	Patrimoine naturel et culturel	-				
12 CONSOMMATION ET PRODUCTION RESPONSABLES	Entreprises locales	Provenances des achats - local / national / import	D	O	R	Principal
	Suivi des impacts développement durable	Indicateur Consommation de ressources énergétiques	D	O	R	
	Réduction et gestion des déchets	Indicateur Déchets - Réduction significative des déchets, consommations d'eau et d'énergie sur site et achats responsables	D	R	R	
13 MESURES RELATIVES À LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES	Mobilité alternative	Impact du transport de marchandise et des navettes clients	D	O	R	Principal
	Gaz à effet de serre	Indicateur Impact sur le changement climatique - Calcul de l'impact carbone de l'établissement à l'aide de toutes les données d'achats et de consommations, plan d'action pour réduire l'impact carbone	D	O	R	
	Adaptation aux changements climatiques	Indicateur Impact sur le changement climatique - Prise en compte de ressources directes et indirectes, indication totale, par nuitée et par poste	D	O	R	
14 VIE AQUATIQUE	Réduction de la pollution de l'eau	Mesure des produits chimiques, notamment les produits d'entretiens espace verts, piscine pouvant avoir un gros impact sur l'eau	D	O	R	Principal
	Achats écologiques	Qualité des achats (biologiques / certifiés) - Pour chaque achat il est demandé la caractéristique issue de l'agriculture biologique ou écolabellisé. Un produit certifié nécessite pas ou peu de produits chimiques qui détériorent la qualité de l'écosystème marin	D	O	R	
	Préservation de la biodiversité marine	Indicateur Biodiversité - Calcul d'un ratio sur tous les achats	D	O	R	
15 VIE TERRESTRE	Protection de la faune et de la flore	Indicateur Biodiversité	D	O	R	Principal
	Sensibilisation à la faune et la flore locale	Mise en place de questionnaire dédié à la gestion des espaces verts avec une note sur les pratiques de biodiversité	D	O	R	
	Offre alimentaire végétarienne et/ou végétalienne	Nature des produits alimentaires - Réduire la quantité de produits carnés ou laitiers dans les hôtels	D	O	R	
16 PAIX, JUSTICE ET INSTITUTIONS EFFICACES	Relations transparentes	-				Partiel
	Concertation et écoute	-				
17 PARTENARIATS POUR LA RÉALISATION DES OBJECTIFS	Accès public à l'information	Format de l'étiquette environnementale - Changement de pratiques des clients (achat des hôtels les mieux notés) et des hébergements (choix des pratiques les plus vertueuses) à l'aide des indicateurs fournis et de la note consolidée A,B	D	O	R	Partiel
	Coopération avec les professionnels du tourisme	Description des achats - Recherche d'optimisation des impacts des achats implique de se renseigner auprès des fournisseurs et de rechercher des solutions en partenariat avec eux	I	O	R	
	Participation citoyenne	-				

Diagramme de synthèse



Commentaire

L’Affichage Environnemental est un format d’étiquette avec un référentiel accessible à tous. Le dispositif permet une mesure de base des objectifs de développement durable, incitant à l’amélioration continue.



Fiche d'identité du label

Reconnu par le GSTC



Distinction des hébergements touristiques et des restaurants qui choisissent de réduire leur impact environnemental et d'affirmer leur responsabilité sociale.



Foundation for Environmental Education (FEE) à l'international
Teragir en France



Hébergements
Restaurants



Créé au Danemark en 1994
Lancé en France en 1998



International



2022

843 hébergements et 12 restaurants en France : [carte interactive](#)
3 200 établissements dans 66 pays



Pas de graduation



01 45 49 05 80 - infos@laclefverte.org



[Teragir – Clef Verte](#)

Référentiel



Une soixantaine de critères impératifs (CI) et conseillés (CC) portant sur :

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

Organisation structure



1 an



Formation du responsable environnement de la structure obligatoire



Année N : 20 % d'ETP sur 6 mois
Année N+ : 10 % d'ETP



1 an comprenant travail en amont du dépôt du dossier + process de candidature

Prérequis et engagement

Prérequis

- Aucun

Candidature et obtention

1. S'inscrire sur [l'espace pro](#) en ligne (gratuit) : jusqu'à mi-avril pour les établissements avec visite audit dans l'année ou jusqu'à fin juin pour les autres (cf. modalités de contrôle ci-dessous)
2. Remplir la grille de critères de son activité et accepter les [conditions générales de participation](#)
3. Contrôle par un auditeur du label
4. Accompagnement post audit par l'équipe Clef Verte/CDT-OT pour progresser dans la démarche, rattraper des critères et présenter un dossier qualitatif au jury
5. Avis du jury sur l'obtention du label en octobre-novembre

Modalités de contrôle

- ✗ **Audit tierce partie** : Auditeurs formés par Teragir
- ✓ **Audit terrain** : Année N, N+1, puis tous les 3 ans
- ✓ **Audit documentaire** : Idem que l'audit terrain
- ✓ **Jury externe** : [Jury](#) dont ADN Tourisme et ATD font partie
- ✓ **Prévision de sanction** : Possible au moment du jury
- ✓ **Suivi d'amélioration continu**

Budget



- **360 € - 460 € HT***: frais d'audit terrain
- **150 € - 1 690 € HT*** : frais annuels de participation comprenant étude du dossier, accompagnement et valorisation du label (réductions pour les membres UMIH et FNHPA)



- Coûts de formation du responsable environnement (financement possible par les OPCO)
- Coûts d'éventuels travaux

*pas de TVA appliquée

Gouvernance

Prise de décision au sein de la structure porteuse

- Décision au sein du comité de pilotage international Green Key puis adaptation dans chaque pays.

Composition des instances des prises de décisions nationales concernant

- **Le contenu des cahiers des charges et ses évolutions dans le temps** : Les équipes des structures responsables du déploiement du label dans chaque pays (Teragir en France), des experts de l'environnement, des fédérations professionnelles du tourisme, des structures qui déploient des innovations technologiques en faveur du développement durable
- **Stratégie de développement du label** : Teragir pour la France

Construction et évolution du référentiel

- Évolution quinquennale du référentiel définie par Green Key puis adapté en France par Teragir

Accompagnement

- ✓ **Porteur / gestionnaire** : Webinaires de présentation de la démarche, accompagnement aux critères et amélioration continue
- ✓ **Organismes institutionnels du tourisme** : Conventions de développement signées avec l'Office de Tourisme de Marseille, l'Office de Tourisme et des Congrès Tours Val de Loire, Provence Tourisme, le CDT Haute-Garonne, Hérault Tourisme, Jura Tourisme et Sarthe Tourisme
- ✗ **Autres structures**

Contacts et financements locaux

ODD	Indicateurs	Critères correspondants du référentiel	Impact sur l'ODD	Importance du critère	Objectif du critère	Traitement de l'ODD
1 PAS DE PAUVRETÉ 	Emploi non précaire	Mise en œuvre d'au moins deux initiatives sociales pour les employés et/ou clients	D	R	R	Modéré
	Accès équitable aux services touristiques	-				
	Commerces et structures locales	Sur les cartes, au moins cinq types de produits alimentaires ou boissons produits localement et/ou issus du commerce équitable	D	O	R	
2 FAIM «ZÉRO» 	Achats alimentaires responsables	Sur les cartes, au moins cinq types de produits alimentaires ou boissons produits localement et/ou issus du commerce équitable	D	O	R	Principal
	Agriculture durable	L'établissement dispose d'un espace vente pour des produits locaux respectueux de l'environnement ou issus de l'agriculture biologique	D	R	R	
	Gaspillage alimentaire	Mise en place des initiatives pour limiter le gaspillage alimentaire constaté au sein de l'établissement	D	O	R	
3 BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE 	Santé	Formation des employés de manière à pouvoir mettre en œuvre dans leur poste respectif les engagements environnementaux de l'établissement - La formation à la bonne utilisation des produits d'entretien, réduit les risques d'erreur de manipulation ou de surexpositions aux produits chimiques dangereux pour la santé	D	O	R	Principal
	Sécurité	Les déchets dangereux sont gérés de façon appropriée et sécurisée - tri, stockage, transport et élimination	D	O	R	
4 ÉDUCATION DE QUALITÉ 	Compétences techniques et professionnelles du tourisme	Envoie au personnel, chaque année d'une information sur la démarche de tourisme durable de l'établissement et dispose de la possibilité de partager ses idées la concernant	D	O	R	Principal
	Sensibilisation à la culture et au patrimoine local	Mise à disposition des clients des informations sur la faune, la flore et les sites naturels des alentours et sur les comportements appropriés pour préserver les espèces et espaces protégés	D	O	R	
	Sensibilisation au développement durable	L'établissement dispose d'une charte environnementale formulée par écrit et diffusée auprès de ses clients et salariés	D	O	R	
5 ÉGALITÉ ENTRE LES SEXES 	Sensibilisation à l'égalité des sexes et respect de la diversité	-				Non Abordé
	Parité H/F dans le recrutement	-				
6 EAU PROPRE ET ASSAINISSEMENT 	Qualité de l'eau	Etablissement conforme à la réglementation sur la distribution, la collecte et le traitement de l'eau	D	O	R	Principal
	Mesure de la consommation d'eau	Mise en place d'une procédure permettant de détecter les fuites d'eau sur l'ensemble des robinetteries, des tuyauteries, des WC et le cas échéant des piscines de l'établissement	D	O	R	
	Limitation de consommation d'eau	Au moins 75 % des robinets ont un débit inférieur à 8 L/min, et lors du remplacement des installations, les nouveaux robinets ont un débit inférieur à 8 L/min	D	O	R	
7 ÉNERGIE PROPRE ET D'UN CÔTÉ ABORDABLE 	Energies renouvelables	Utilisation ou achats de 100 % d'énergies renouvelables ou éco labellisées	D	R	R	Principal
	Mesure de consommation d'énergie	Tableau de suivi mensuel des consommations d'énergie (électricité, gaz) dans la rubrique "Mes indicateurs" et bilan comparatif annuel	D	O	R	
	Réduction de consommation d'énergie	Interdiction d'utilisation de système de chauffage et de climatisation en extérieur	D	O	R	
8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE 	Egalité d'accès au travail	Animations ou activités dont le contenu porte sur le tourisme durable et l'agriculture biologique et locale, au sein de l'établissement et/ou en collaboration avec des organismes de la région	I	R	R	Principal
	Population et culture locale	Collaboration active avec des associations et acteurs du territoire pour soutenir des projets locaux liés au développement durable ou à la solidarité	D	O	R	
	Formation continue des collaborateurs	Le responsable environnement est formé sur les enjeux environnementaux	D	O	R	
9 INDUSTRIE, INNOVATION ET INFRASTRUCTURE 	Eco-conception / rénovation énergétique	Au moins 75 % des fenêtres des bâtiments chauffés sont équipées de double ou triple vitrage	D	O	R	Modéré
	Infrastructures / promotion de mobilité douce	Facilitation de l'usage d'autres types de mobilité moins impactant pour les clients et employés : co-voiturage ou bornes de recharge pour véhicule électrique ou circulation douce	D	R	M	
	Equipements pour la gestion des déchets	Mise en place de tri pour toutes ces catégories de déchets : verre, plastiques, métal, papier / carton et bois	D	O	R	

ODD	Indicateurs	Critères correspondants du référentiel	Impact sur l'ODD	Importance du critère	Objectif du critère	Traitement de l'ODD
10 INÉGALITÉS RÉDUITES 	Tourisme social et solidaire	Facilitation de l'accès aux personnes en situation de handicap pour au moins deux handicaps	D	R	R	Partiel
	Résilience des professionnels du tourisme	-				
	Non-discrimination et égalité des chances	-				
11 VILLES ET COMMUNAUTÉS DURABLES 	Accessibilité	Facilitation de l'accès aux personnes en situation de handicap pour au moins deux handicaps	D	R	R	Modéré
	Infrastructures et collectivités inclusives	-				
	Patrimoine naturel et culturel	Au moins deux initiatives pour protéger la biodiversité locale au sein de l'établissement	D	O	R	
12 CONSUMMATION ET PRODUCTION RESPONSABLES 	Entreprises locales	Les produits d'accueil (hygiène/alimentaire) sont des produits locaux respectueux de l'environnement	D	O	R	Principal
	Suivi impacts développement durable	Mesure ou estimation du poids/volume total des déchets	D	O	R	
	Réduction et gestion des déchets	Suppression des produits d'accueil en conditionnement individuel ou proposition de produits aux emballages recyclés ou recyclables	D	O	R	
13 MESURES RELATIVES À LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES 	Mobilité alternative	Les clients sont informés sur les possibilités de prêt ou location de bicyclettes au sein de l'établissement ou à proximité	D	O	M	Modéré
	Gaz à effet de serre	L'établissement est neutre en Carbone selon les périmètres 1 et 2 du Bilan Carbone® de l'ADEME ou du Protocole sur les GES	D	R	R	
	Adaptation aux changements climatiques	Plan d'actions listant les objectifs d'amélioration et les projets environnementaux pour les prochaines années établi par écrit	D	O	R	
14 VIE AQUATIQUE 	Réduction de la pollution de l'eau	Les produits piscine et d'entretien sont stockés dans des conditions ne permettant aucun dommage pour l'environnement et la santé : système de rétention et local sécurisé	D	O	R	Principal
	Achats écologiques	Interdiction d'usage de pesticides (insecticides, herbicides) et engrais chimiques	D	O	R	
	Préservation de la biodiversité marine	Les cartes sont exemptes de produits issus d'espèces menacées : produits carnés, poisson, crustacés...	D	O	R	
15 VIE TERRESTRE 	Protection de la faune et de la flore	Au moins deux initiatives pour protéger la biodiversité locale sont mises en place au sein de l'établissement	D	O	R	Principal
	Sensibilisation à la faune et la flore locale	Mise à disposition des clients des informations sur la faune, la flore et les sites naturels des alentours et sur les comportements appropriés pour préserver les espèces et espaces protégés	D	O	R	
	Offre alimentaire végétarienne et/ou végétalienne	Proposition d'au moins un menu végétarien/végétalienne à la carte	D	O	R	
16 PAIX, JUSTICE ET INSTITUTIONS EFFICACES 	Relations transparentes	L'ensemble du personnel reçoit chaque année une information sur la démarche de tourisme durable de l'établissement et dispose de la possibilité de partager ses idées la concernant	D	O	M	Modéré
	Concertation et écoute	Collaboration avec des associations et acteurs du territoire pour soutenir des projets liés au développement durable	D	O	R	
	Accès public à l'information	L'établissement dispose d'une charte environnementale formulée par écrit et diffusée auprès de ses clients et salariés	D	O	R	
17 PARTENARIATS POUR LA RÉALISATION DES OBJECTIFS 	Coopération avec les professionnels du tourisme	Proposition d'animations ou d'activités dont le contenu porte sur le tourisme durable et l'agriculture biologique et locale	I	O	R	Principal
	Participation citoyenne	Collaboration active avec des associations et acteurs du territoire pour soutenir des projets locaux liés au développement	D	O	R	

Diagramme de synthèse



Commentaire

De reconnaissance internationale (Green Key), Clef Verte couvre les principaux aspects écologiques des ODD et cherche à faire progresser son réseau via un système de management environnemental continu. L'exigence du référentiel incite donc les hébergeurs à s'améliorer en répondant chaque année à davantage de critères « recommandés ».



Fiche d'identité du label



Valorise les produits et services plus respectueux de l'environnement. Seul label écologique officiel européen utilisable dans tous les pays membres de l'Union Européenne.



Commission Européenne avec mise en application en France par le Ministère de la Transition Écologique (MTE) via l'ADEME



Hébergements touristiques



2003 pour les hébergements touristiques (1992 pour le 1^{er} référentiel)



Européen



2022

179 hébergements touristiques



Pas de graduation



02 41 20 43 26 – [Formulaire de contact](#)



[ADEME](#)

Référentiel



66 critères, dont 22 obligatoires et 44 critères optionnels, répartis en 5 catégories :

- Gestion générale
- Eau
- Énergie
- Déchets et eaux usées
- Autres critères

Organisation structure



2 ans



Formation du responsable de la structure conseillée



30 % d'ETP sur 6 mois



6 mois à compter du dépôt de dossier

Prérequis et engagement

Prérequis

- Consulter [la boîte à outils de l'ADEME](#) pour accompagner à l'obtention de l'Écolabel européen

Candidature et obtention

1. Prendre contact avec [l'AFNOR local](#) pour recevoir les référentiels, la démarche et les tarifs
2. Constituer le dossier et le soumettre à l'AFNOR
3. Analyse du dossier et réalisation d'un audit
4. Rapport d'audit
5. Délivrance du certificat

Modalités de contrôle

- ✓ **Audit tierce partie** : AFNOR Certifications
- ✓ **Audit terrain** : Tous les 2 ans (*pour les hôtels de plus de 9 chambres*)
- ✓ **Audit documentaire** : Tous les 2 ans (*pour les hôtels de plus de 9 chambres*)
- ✓ **Jury externe** : AFNOR Certifications
- ✗ **Prévision de sanction** : Le retrait peut être prononcé à titre de sanction ou en cas d'abandon du droit d'usage par le titulaire.
- ✓ **Suivi d'amélioration continu** : Un **programme d'action** précis qui définit, au moins une fois tous les deux ans, des objectifs de performance environnementale.

Budget



Hébergements > 10 chambres

- 200 € - 1200 € : Admission et instruction du dossier
- 665 € - 1635 € : Audit terrain
- 200 € - 750 € : Droit d'usage (TPE ou PME)

N : Admission + audit + droit d'usage
 N+1 : Droit d'usage uniquement
 N+2 : Audit de suivi + droit d'usage

Hébergements < 10 chambres

- 500 € : Admission et instruction du dossier + audit terrain
- 200 € : Suivi documentaire
- 200 € : Droit d'usage

N : Admission + audit
 N+1 : Droit d'usage uniquement
 N+2 : Suivi documentaire + droit d'usage



- Accompagnement par des bureaux d'études et cabinets privés
- Coûts pour d'éventuels travaux
- Coûts de formation du responsable environnement (financement possible par les OPCO)



[Aides Tremplin](#), Fonds Tourisme Durable

Gouvernance

Prise de décision au sein de la structure porteuse

- Le planning de travail sur l'Écolabel européen et notamment le développement ou la révision de référentiels, est défini en concertation entre la Commission Européenne (CE), les États Membres, des organismes chargés de la vérification des critères

Composition des instances des prises de décisions nationales concernant

- **Le contenu des cahiers des charges et ses évolutions dans le temps** : La CE, les États Membres ou toute partie prenante intéressée (industriels, associations de protection de l'environnement et les certifiés Écolabel européen intéressés)
- **Stratégie de développement du label** : Non communiqué

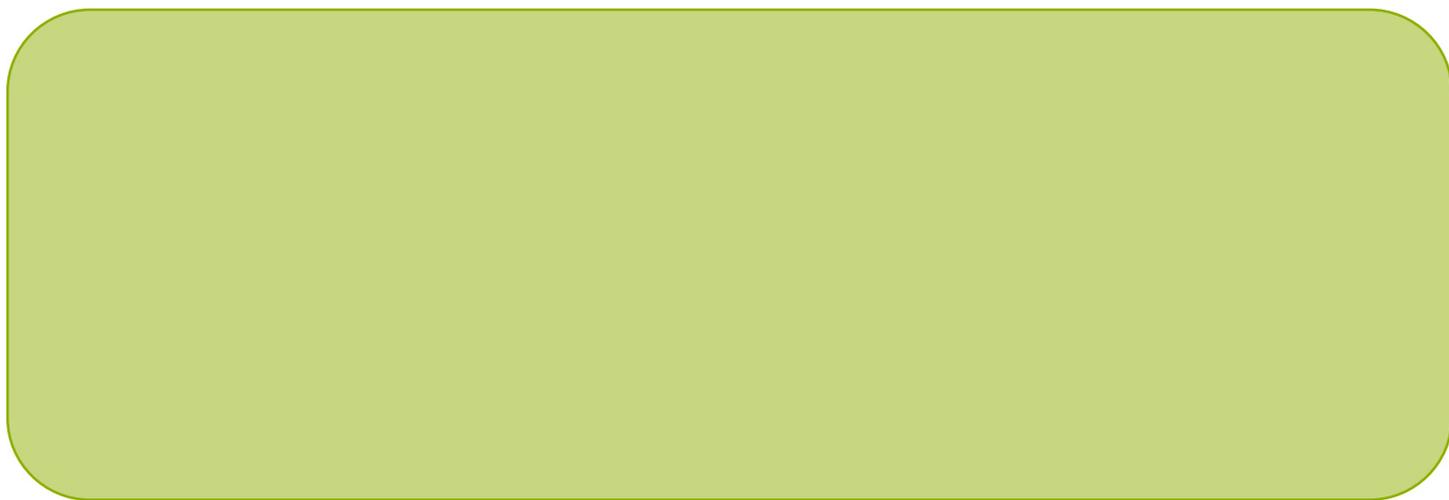
Construction et évolution du référentiel

- Les référentiels déjà existants sont valables environ 5 ans. Passé ce délai, la CE s'interroge sur leur mise à jour, leur révision voire l'arrêt du référentiel selon le niveau de succès atteint

Accompagnement

- ✓ **Porteur / gestionnaire** : Mise à disposition de la boîte à outils [Toolbox écolabel européen](#) et renseignement auprès des ADEME régionales
- ✓ **Organismes institutionnels du tourisme** : CRT ou CDT selon les territoires, notamment dans le cadre de l'AMI du FTD
- ✓ **Autres structures** : bureaux d'études et cabinets privés

Contacts et financements locaux



ODD	Indicateurs	Critères correspondants du référentiel	Impact sur l'ODD	Importance du critère	Objectif du critère	Traitement de l'ODD
1 PAS DE PAUVRETÉ 	Emploi non précaire	Politique social – L'hébergement touristique doit disposer d'une prestations sociales	D	R - 2 points	R	Modéré
	Accès équitable aux services touristiques	-				
	Commerces et structures locales	Produits locaux et issus de l'agriculture biologique – Au moins deux produits alimentaires locaux et de saison	D	R - 4 points	R	
2 FAIM «ZÉRO» 	Achats alimentaires responsables	Produits locaux et biologiques – L'hébergement touristique choisit délibérément des fournisseurs locaux de produits et de services	D	R – 4 points	R	Principal
	Agriculture durable	Agriculture sans pesticides	I	R – 2 points	R	
	Gaspillage alimentaire	Réduction des déchets – Plan de réduction des déchets générés par les services de restauration	D	O	R	
3 BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE 	Santé	Formation au personnel – Mesures de recours minimal aux produits chimiques pour le nettoyage, la vaisselle, la désinfection, le blanchissage et d'autres nettoyages spécifiques	D	O	R	Principal
	Sécurité	Formation du personnel	D	O	R	
4 ÉDUCATION DE QUALITÉ 	Compétences techniques et professionnelles du tourisme	Formation du personnel	D	O	R	Principal
	Sensibilisation à la culture et au patrimoine local	Information à la clientèle – L'hébergement touristique doit fournir aux clients des informations relatives aux lieux d'intérêts touristiques, aux guides, aux restaurants, aux marchés et à l'artisanat des environs	D	O	R	
	Sensibilisation au développement durable	Formation du personnel – L'hébergement touristique doit fournir à son personnel des informations et des formations, afin de garantir des mesures environnementales et de sensibiliser à un comportement respectueux de l'environnement	D	O	R	
5 ÉGALITÉ ENTRE LES SEXES 	Sensibilisation à l'égalité des sexes et respect de la diversité	-				Non Abordé
	Parité H/F dans le recrutement	-				
6 EAU PROPRE ET ASSAINISSEMENT 	Qualité de l'eau	Réduction de la quantité de linge à laver grâce à la réutilisation des serviettes de toilettes et du linge	D	O	R	Principal
	Mesure de la consommation d'eau	Suivi de la consommation d'eau – Compteurs divisionnaires d'eau	D	R – 2 points	R	
	Limitation de consommation d'eau	Sanitaires économes en eau – Robinetterie des salles de bains et douches	D	O	R	
7 ÉNERGIE PROPRE ET D'UN CÔTÉ ABORDABLE 	Energies renouvelables	Approvisionnement en électricité auprès d'un fournisseur d'électricité d'origine renouvelable	D	O	R	Principal
	Mesure de consommation d'énergie	Suivi de la consommation – L'hébergement touristique doit disposer de procédures pour l'énergie renouvelable produite sur place	D	O	R	
	Réduction de consommation d'énergie	Dispositifs de conditionnement d'air et pompes à air économes en énergie	D	O	R	
8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE 	Egalité d'accès au travail	-				Partiel
	Population et culture locale	-				
	Formation continue des collaborateurs	Formation du personnel	D	O	R	
9 INDUSTRIE, INNOVATION ET INFRASTRUCTURE 	Eco-conception / rénovation énergétique	Dispositifs de chauffage des locaux et de production d'eau chaude économes en énergie	D	O	R	Principal
	Infrastructures / promotion de mobilité douce	Promotion de moyens de transport préférables du point de vue environnemental – Si existantes, offres spéciales ou accords avec les agences de transport à proximité	D	O	R	
	Equipements pour la gestion des déchets	Réduction des déchets – Plan de réduction des déchets générés par les services de restauration	D	O	R	

ODD	Indicateurs	Critères correspondants du référentiel	Impact sur l'ODD	Importance du critère	Objectif du critère	Traitement de l'ODD
10 INÉGALITÉS RÉDUITES 	Tourisme social et solidaire	-				Non Abordé
	Résilience des professionnels du tourisme	-				
	Non-discrimination et égalité des chances	-				
11 VILLES ET COMMUNAUTÉS DURABLES 	Accessibilité	Promotion de moyens de transport préférables du point de vue environnemental	D	O	M	Partiel
	Infrastructures et collectivités inclusives	-				
	Patrimoine naturel et culturel	Information à la clientèle relatives aux lieux d'intérêt touristique, aux guides, aux restaurants, aux marchés et à l'artisanat	D	O	M	
12 CONSOMMATION ET PRODUCTION RESPONSABLES 	Entreprises locales	Produits locaux et issus de l'agriculture biologique	D	R – 4points	R	Principal
	Suivi impacts développement durable	Suivi de la consommation	D	O	R	
	Réduction, et gestion des déchets	Tri des déchets et envoi au recyclage	D	O	R	
13 MESURES RELATIVES À LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES 	Mobilité alternative	Promotion de moyens de transport préférables du point de vue environnemental	D	O	M	Modéré
	Gaz à effet de serre	Entretien général – Prise en compte des GES	D	O	R	
	Adaptation aux changements climatiques	Base d'un système de management environnemental	D	O	R	
14 VIE AQUATIQUE 	Réduction de la pollution de l'eau	Traitement des eaux usées	D	R – 3 points	R	Principal
	Achats écologiques	Détergents et produits de toilette – Au minimum 80 % en volume ou en poids à l'achat des détergents et produits doivent avoir obtenu un label environnemental	D	R – 2 points	R	
	Préservation de la biodiversité marine	Agriculture sans pesticides	D	R – 2 points	R	
15 VIE TERRESTRE 	Protection de la faune et de la flore	Utilisation d'espèces indigènes ou d'espèces exotiques non envahissantes dans les plantations extérieurs	D	R – 2 points	R	Modéré
	Sensibilisation à la faune et la flore locale	Communication et éducation sociale et environnementale	D	R – 2 points	R	
	Offre alimentaire végétarienne et/ou végétalienne	-				
16 PAIX, JUSTICE ET INSTITUTIONS EFFICACES 	Relations transparentes	-				Partiel
	Concertation et écoute	-				
	Accès public à l'information	Information à la clientèle	D	O	R	
17 PARTENARIATS POUR LA RÉALISATION DES OBJECTIFS 	Coopération avec les professionnels du tourisme	-				Non Abordé
	Participation citoyenne	-				

Diagramme de synthèse



Commentaire

L'Écolabel européen est une démarche internationale reposant sur des éléments de preuves exigeants. En mettant l'accent sur de nombreux critères énergétiques de manière prioritaire, la labellisation permet un impact important sur l'adaptation au changement climatique et la prise en compte de l'épuisement des ressources en eau et énergie.



Fiche d'identité du label



Promeut les pratiques écoresponsables des hébergements intégrés dans un environnement naturel protégé, tout en valorisant les circuits de randonnées et la préservation de la nature.



WWF France en partenariat avec Gîtes de France



Gîte, chambre d'hôtes ou camping du réseau Gîtes de France



1993



France



2022

170 hébergements : [carte interactive](#)



Pas de graduation



01 49 70 75 75 - [Formulaire de contact](#)



[Panda WWF](#)

Référentiel



49 critères valant entre 0 et 10 points portant sur :

- Préservation des milieux et de la biodiversité
- Écohabitat
- Écocitoyenneté

277 points maximum au total, 118 minimum pour l'obtention.

Organisation structure



3 ans



Formation conseillée du responsable de la structure



100 % d'ETP sur 15 jours



15 jours

Prérequis et engagement

Prérequis

- Être membre du réseau Gîtes de France et ne pas avoir plus de 4 logements locatifs
- Être situé sur un territoire bénéficiant d'une mesure de protection environnementale (Parc Naturel Régional, Parc National, zone Natura 2000, ZNIEFF, APB, UNESCO...), sans nuisance (sonore, visuelle, olfactive) et dans un environnement de qualité (architecture, harmonie et qualité du paysage)
- Avoir un sentier pédestre accessible à maximum 500 m de l'hébergement
- Avoir des équipements d'observation de la nature et des documents d'informations spécifiques sur le patrimoine et la sensibilisation à la problématique environnementale

Candidature et obtention

1. Contacter son relais départemental Gîtes de France
2. Remplir une fiche d'autodiagnostic
3. Visite d'audit par WWF
4. Constituer un projet personnel en fonction des préconisations de WWF
5. Signature d'une convention quadripartite : l'hébergeur, l'espace protégé, Gîtes de France et WWF

Modalités de contrôle

- Audit tierce partie** : Techniciens formés en interne par Gîte Panda
- Audit terrain** : Triennal
- Audit documentaire** : Triennal
- Jury externe** : Commission locale avec des techniciens Gîte Panda, d'autres hébergements labellisés Gîte Panda et des structures locales (représentants des espaces protégés, OT, autres)
- Prévision de sanction** : Pas de sanction mais retrait lors de changement de propriétaires
- Suivi d'amélioration continu** : Relation régulière pour une incitation aux écogestes

Budget



Gratuit mais en sus de l'adhésion au réseau Gîtes de France



- Aménagement du bâti
- Malle d'observation de la nature (kit pédagogique)

Gouvernance

Prise de décision au sein de la structure porteuse

- Convention pendant 5 ans avec Gîtes de France – Gîte Panda, validé par WWF. Antenne Gîtes de France dans chaque département avec technicien qui évalue un volet technique et un volet commercial, pour valider la labellisation.

Composition des instances des prises de décisions nationales

- Le contenu des cahiers des charges et ses évolutions dans le temps : Antennes Gîtes de France départementales et WWF
- Stratégie de développement du label : Non communiqué

Construction et évolution du référentiel

- Non communiqué

Accompagnement

- Porteur / gestionnaire** : Webinaires de présentation de la démarche
- Organismes institutionnels du tourisme**
- Autres structures**



Contacts et financements locaux



ODD	Indicateurs	Critères correspondants du référentiel	Impact sur l'ODD	Importance du critère	Objectif du critère	Traitement de l'ODD
1 PAS DE PAUVRETÉ 	Emploi non précaire	-				Partiel
	Accès équitable aux services touristiques	-				
	Commerces et structures locales	Produits alimentaires – Le propriétaire privilégie les produits d'origine locale ou régionale	D	0 à 6 points	M	
2 FAIM «ZÉRO» 	Achats alimentaires responsables	Produits alimentaires – Le propriétaire privilégie les circuits courts	D	0 à 6 points	M	Partiel
	Agriculture durable	Jardinage, culture de fruits et légumes – Qualité environnementale du jardin ou potager	D	0 à 3 points	M	
	Gaspillage alimentaire	-				
3 BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE 	Santé	Démarche environnementale intégrée par l'hébergeur – Agriculture naturelle, agriculture biologique, potager biologique, apiculture biologique, activité artisanale ou valorisation des produits locaux	I	0 à 6 points	M	Partiel
	Sécurité	-				
4 ÉDUCATION DE QUALITÉ 	Compétences techniques et professionnelles du tourisme	Exemplarité de l'hébergeur – Mise en place de mesures incitatives vis-à-vis de ses hôtes pour l'adoption de comportement vertueux	D	3 à 6 points	M	Modéré
	Sensibilisation à la culture et au patrimoine local	Sensibilisation à la culture et aux savoir-faire régionaux	D	3 à 6 points	R	
	Sensibilisation au développement durable	Mise à disposition d'outils d'observation et d'étude – Le propriétaire laisse à disposition de ses hôtes un équipement utile à l'observation de la nature et à la sensibilisation du public aux enjeux environnementaux	D	3 à 6 points	R	
5 ÉGALITÉ ENTRE LES SEXES 	Sensibilisation à l'égalité des sexes et respect de la diversité	-				Non Abordé
	Parité H/F dans le recrutement	-				
6 EAU PROPRE ET ASSAINISSEMENT 	Qualité de l'eau	Traitement de l'eau – Valorisation de la qualité de l'installation et de son caractère écologique	D	0 à 3 points	M	Modéré
	Mesure de la consommation d'eau	Evaluation – L'hébergeur met en place des dispositifs d'évaluations des consommations	D	2 à 6 points	R	
	Limitation de consommation d'eau	Gestion de la ressource en eau – Présence d'équipements permettant de limiter la consommation	D	3 à 5 points	R	
7 ÉNERGIE PROPRE ET D'UN CÔTÉ ABORDABLE 	Energies renouvelables	Origine de l'énergie électrique – Abonnement avec garantie d'origine renouvelable de l'énergie électrique dans l'hébergement	D	0 à 3 points	R	Modéré
	Mesure de consommation d'énergie	Evaluation – L'hébergeur met en place des dispositifs d'évaluations des consommations	D	2 à 6 points	R	
	Réduction de consommation d'énergie	Performance thermique des parois – Performance d'isolation des sols, murs, plafonds	D	0 à 6 points	R	
8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE 	Egalité d'accès au travail	-				Partiel
	Population et culture locale	Sensibilisation à la culture et aux savoir-faire régionaux	D	3 à 6 points	R	
	Formation continue des collaborateurs	-				
9 INDUSTRIE, INNOVATION ET INFRASTRUCTURE 	Eco-conception / rénovation énergétique	Equipements bioclimatique du bâtiment	D	0 à 6 points	R	Modéré
	Infrastructures / promotion de mobilité douce	Un sentier pédestre doit pouvoir être accessible au départ ou à proximité du Gîte Panda	D	0	R	
	Equipements pour la gestion des déchets	-				

ODD	Indicateurs	Critères correspondants du référentiel	Impact sur l'ODD	Importance du critère	Objectif du critère	Traitement de l'ODD
10 INÉGALITÉS RÉDUITES 	Tourisme social et solidaire	Accès tous publics – Aménagement réalisé pour l'accueil de tous publics	D	0 à 3 points	R	Partiel
	Résilience des professionnels du tourisme	-				
	Non-discrimination et égalité des chances	-				
11 VILLES ET COMMUNAUTÉS DURABLES 	Accessibilité	Accès à tous publics – Aménagement réalisé pour l'accueil de tous publics	D	0 à 3 points	R	Principal
	Infrastructures et collectivités inclusives	Architecture harmonieuse – L'architecture doit être en harmonie avec le paysage (style, volumes, couleurs, matériaux, rapport au sol, abords)	D	0	R	
	Patrimoine naturel et culturel	L'hébergement se situe dans un environnement de qualité, le patrimoine naturel et architectural contribue harmonieusement à la qualité du paysage. Le paysage doit pouvoir être observé depuis les fenêtres de l'hébergement candidat	D	0	R	
12 CONSOMMATION ET PRODUCTION RESPONSABLES 	Entreprises locales	Démarche environnementale intégrée par l'hébergeur – Le propriétaire privilégie les produits d'origine locale	D	0 à 6 points	M	Modéré
	Suivi impacts développement durable	Exemplarité de l'hébergeur – L'hébergeur est soucieux de limiter ses consommations, il adopte une attitude exemplaire en matière de consommation. Il met en place des mesures incitatives vis-à-vis de ses hôtes pour l'adoption de comportements vertueux en matière de consommation ou de déplacements	D	3 à 6 points	M	
	Réduction et gestion des déchets	Tri des déchets – Tri des déchets organisé dans l'hébergement avec bacs pour le verre et le papier, mise en place du compostage	D	3 à 6 points	R	
13 MESURES RELATIVES À LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES 	Mobilité alternative	Déplacement doux – Le propriétaire privilégie les déplacements doux, met à disposition des vélos dans l'hébergement, délivre des informations sur les transports collectifs, le covoiturage, les transports publics et encourage leur pratique	D	3 à 6 points	M	Partiel
	Gaz à effet de serre	-				
	Adaptation aux changements climatiques	Production d'électricité sur le site – Présence d'une installation photovoltaïque, éolienne, pico hydroélectrique	I	0 à 3 points	R	
14 VIE AQUATIQUE 	Réduction de la pollution de l'eau	Traitement de l'eau – Valorisation de la qualité de l'installation et de son caractère écologique (phyto-épuration, lagunage...)	D	0 à 3 points	M	Partiel
	Achats écologiques	Consommables dans l'hébergement et produits d'entretien – Achat de produits d'origine naturelle et label écologique des produits d'entretiens	D	5 à 9 points	R	
	Préservation de la biodiversité marine	-				
15 VIE TERRESTRE 	Protection de la faune et de la flore	Pratiques favorisant la biodiversité – Actions pour le maintien ou le développement des continuités écologiques des prairies et des cours d'eau. Maintien ou développement des haies, suppression des clôtures ou pratique de la fauche tardive	D	0 à 9 points	R	Partiel
	Sensibilisation à la faune et la flore locale	Valorisation d'espèce ou variétés autochtone – Valorisation des espèces ou variétés locales ou adaptées à la région aux abords de l'hébergement	D	3 à 9 points	M	
	Offre alimentaire végétarienne et/ou végétalienne	-				
16 PAIX, JUSTICE ET INSTITUTIONS EFFICACES 	Relations transparentes	-				Partiel
	Concertation et écoute	-				
17 PARTENARIATS POUR LA RÉALISATION DES OBJECTIFS 	Accès public à l'information	Affichage – Une information est mise à disposition dans l'hébergement pour sensibiliser le public aux efforts réalisés pour le respect de l'environnement et invite les hôtes à la pratique de gestes vertueux en matière de gestion environnementale	D	3 à 6 points	R	Modéré
	Coopération avec les professionnels du tourisme	Partenariat pour la connaissance du milieu – Partenariats avec des organismes locaux ou nationaux pour la valorisation de la connaissance sur les espèces locales et favorisant leur observation	D	2 à 8 points	R	
	Participation citoyenne	Démarche environnementale intégrée par l'hébergeur – Adhésion à des réseaux, participation à des actions collectives de protection de l'environnement ou de valorisation de la culture régionale	D	0 à 3 points	R	

Diagramme de synthèse



Commentaire

La labellisation Gîte Panda valorise l'inscription d'un établissement dans son environnement local en mettant l'accent sur l'habitat responsable et le recours aux commerces locaux.



Fiche d'identité du label



Promeut les pratiques écoresponsables des hébergements intégrés dans un environnement naturel protégé, tout en valorisant les circuits courts et le local.



Groupement « Hôtels au Naturel »



Hôtels ou résidence de tourisme



1998



France



2022

19 hôtels : [carte interactive](#)



Pas de graduation



07 87 52 47 92 -
animation@hotels-au-naturel.com



[Hôtels au Naturel](#)

Référentiel



106 critères dont 72 obligatoires et 34 recommandés portant sur :

- Qualité
- Équipement et le confort
- Restauration
- Petit-déjeuner
- Démarche environnementale
- Accueil et l'information
- Prestations et animations
- Personnel et la formation
- Relations avec le territoire
- Promotion et la commercialisation

Organisation structure



5 ans



Formation possible par les CCI ou par le réseau des labellisés Hôtels au Naturel



20 % d'ETP sur 6 mois



6 mois

Prérequis et engagement

Prérequis

- Avoir deux étoiles minimum
- Être situé sur un territoire bénéficiant d'une mesure de protection environnementale (Parc National ou Parc Naturel Régional, Géopark...)

Candidature et obtention

1. Prise de contact avec l'animateur ou un hôtelier membre
2. Faire sa demande d'adhésion
3. Remplir le dossier de pré-sélection et remplir le dossier « Démarche de réflexions »
4. Concertation du conseil d'administration pour validation
5. Audit de l'hôtel par une personne désignée par le Groupement « Hôtels au Naturel »
6. Attribution du label Hôtels au Naturel

Modalités de contrôle

- Audit tierce partie** : Audits interne réalisé par l'animateur du groupement
- Audit terrain** : Tous les 5 ans
- Audit documentaire** : Tous les 5 ans
- Jury externe** : Conseil d'administration d'Hôtels au Naturel
- Prévision de sanction** : Avertissement écrit à l'hôtelier jusqu'à la possibilité de retirer les droits d'utilisation de la marque « Hôtels au Naturel »
- Suivi d'amélioration continu**

Budget



La cotisation annuelle se compose de

- **250 – 600 €** : Cotisation de base fonction du nombre d'étoiles
- **250 – 500 €** : Cotisation de base fonction du nombre de chambres
- **15 – 30 €** : Cotisation par chambre



Coûts supplémentaires à prévoir pour d'éventuels travaux

Détails tarifaires à l'article 9 de la [Charte d'adhésion](#)

Gouvernance

Prise de décision au sein de la structure porteuse

- Conseil d'administration composé du Président, du Vice-président, du Trésorier et de 5 hôteliers

Composition des instances des prises de décisions nationales concernant

- **Le contenu des cahiers des charges et ses évolutions dans le temps** : Rassemblement trimestriel du CA. Les propositions d'évolution du cahier des charges sont ensuite soumises aux membres du groupement lors de l'assemblée générale
- **Stratégie de développement du label** : Groupement Hôtels au Naturel

Construction et évolution du référentiel

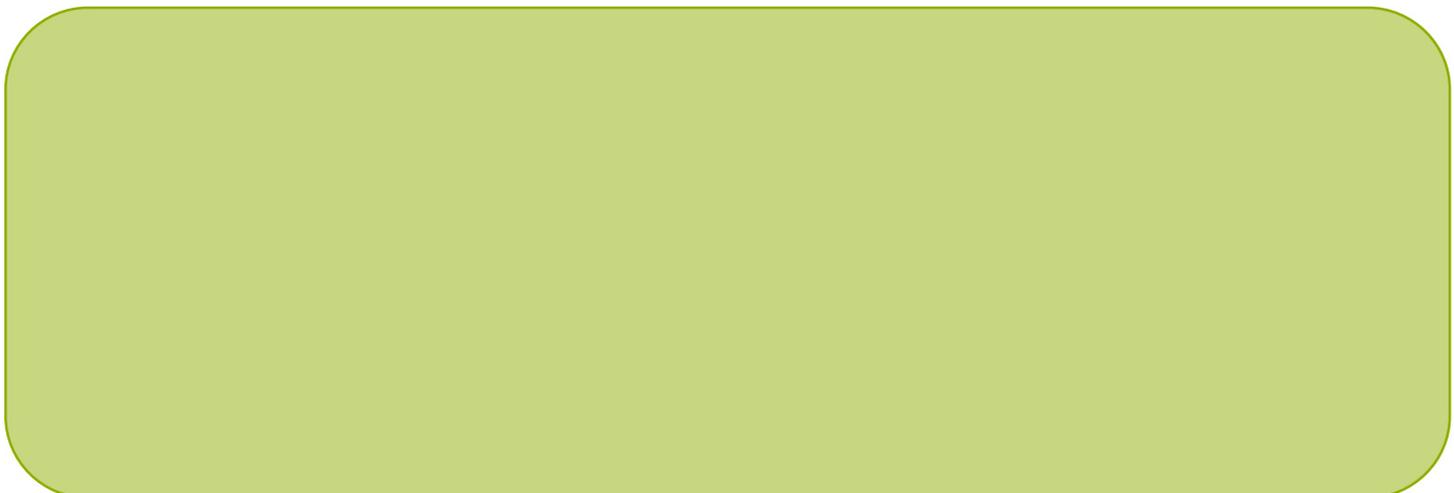
- Le référentiel prend en compte les évolutions du cahier des charges d'Atout France ainsi que d'autres partenaires (Clef Verte) ainsi que les évolutions obligatoires en matière de sécurité, de normes d'hygiène et d'accessibilité

Accompagnement

- ✓ **Porteur / Gestionnaire** : Webinaires de présentation de la démarche, accompagnement aux critères des hôteliers du début jusqu'à la fin et sollicitations à développer leur démarches éco-responsables et mise en valeurs du patrimoine et des partenaires.
- ✗ **Organismes institutionnels du tourisme**
- ✗ **Autres structures**



Contacts et financements locaux



ODD	Indicateurs	Critères correspondants du référentiel	Impact sur l'ODD	Importance du critère	Objectif du critère	Traitement de l'ODD
1 PAS DE PAUVRETÉ 	Emploi non précaire	Personnel et formation – Participation et respect des évolutions du territoire et favorisation de l'emploi local	D	O	M	Modéré
	Accès équitable aux services touristiques	Equipements et confort – La prise en charge et l'accueil des familles sont favorisés	D	O	M	
	Commerces et structures locales	Prestations et animations – Sensibilisation de la clientèle aux prestations offertes par les acteurs du territoire	D	O	R	
2 FAIM «ZERO» 	Achats alimentaires responsables	Petit déjeuner – Approvisionnement en circuit court intégré au mode d'achat	D	O	M	Modéré
	Agriculture durable	Restauration – L'agriculture durable est favorisée	D	O	M	
	Gaspillage alimentaire	Restauration – Le restaurant a mis en place une politique de réduction des déchets [alimentaires]	D	O	R	
3 BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE 	Santé	Aspect réglementaire – Personnel d'accueil peut indiquer clairement médecin, pharmacies...	D	O	M	Partiel
	Sécurité	-				
4 ÉDUCATION DE QUALITÉ 	Compétences techniques et professionnelles du tourisme	Personnel et Formation – L'hôtelier et son personnel sont disposés dans la limite de leurs contraintes professionnelles et personnelles, à suivre le cycle de formation et d'information proposé par le territoire	D	R	M	Modéré
	Sensibilisation à la culture et au patrimoine local	Personnel et Formation – L'hôtelier et son personnel sont capables de renseigner et d'informer les clients sur les données touristiques majeures et les patrimoines du territoire	D	O	M	
	Sensibilisation au développement durable	Personnel et Formation – L'hôtelier a mis en place un livret d'accueil pour le personnel présentant le fonctionnement de l'hôtel, les engagements Hôtels au Naturel et les écogestes	D	O	R	
5 ÉGALITÉ ENTRE LES SEXES 	Sensibilisation à l'égalité des sexes et respect de la diversité	-				Non abordé
	Parité H/F dans le recrutement	-				
6 EAU PROPRE ET ASSAINISSEMENT 	Qualité de l'eau	Gestion de l'eau – L'hôtel doit être correctement raccordé au réseau d'assainissement collectif ou équipé d'un système autonome conforme à la réglementation et correctement entretenu	D	O	R	Principal
	Mesure de la consommation d'eau	Gestion de l'eau – Un système de contrôle des consommations d'eau est mis en place par des compteurs divisionnaires dans les secteurs à forte consommation avec relevé régulier ou par des relevés du compteur général	D	O	R	
	Limitation de consommation d'eau	Gestion de l'eau – Des dispositifs économiseurs d'eau sont mis en place	D	O	R	
7 ÉNERGIE PROPRE ET D'UN CÔTÉ ABORDABLE 	Energies renouvelables	Gestion de l'énergie – L'hôtel utilise si possible des énergies renouvelables	D	R	M	Modéré
	Mesure de consommation d'énergie	Gestion de l'énergie – Un système de contrôle des consommations d'électricité est mis en place	D	O	R	
	Réduction de consommation d'énergie	Gestion de l'énergie – Des dispositifs de régulation thermique sont installés	D	O	R	
8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE 	Egalité d'accès au travail	-				Partiel
	Population et culture locale	Prestations et animations – L'hôtelier encourage ses clients à rencontrer les producteurs et artisans afin de leur faire découvrir le terroir, les savoir-faire et les coutumes du territoire	D	O	M	
	Formation continue des collaborateurs	Informations et sensibilisation - Les fournisseurs sont sensibilisés à la démarche environnementale de l'hôtel	D	R	M	
9 INDUSTRIE, INNOVATION ET INFRASTRUCTURE 	Eco-conception / rénovation énergétique	-				Partiel
	Infrastructures / promotion de mobilité douce	Accueil et information – L'hôtelier informe le client sur les possibilités de transports collectifs et les possibilités de mobilité douce. Possibilité d'existence de navette appartenant à l'établissement ou partenariat	D	O	M	
	Equipements pour la gestion des déchets	Gestion des déchets et tri – L'établissement a mis en place un système de tri à disposition des clients et du personnel	D	O	R	

ODD	Indicateurs	Critères correspondants du référentiel	Impact sur l'ODD	Importance du critère	Objectif du critère	Traitement de l'ODD
10 INÉGALITÉS RÉDUITES 	Tourisme social et solidaire	Equipements et confort – Politique tarifaire mise en place pour l'accueil des enfants	I	O	M	Partiel
	Résilience des professionnels du tourisme	Relations avec les gestionnaires du territoire – L'hôtelier s'engage avec l'appui des techniciens institutionnels à améliorer ses aménagements, ses équipements et ses prestations	D	R	M	
	Non-discrimination et égalité des chances	-				
11 VILLES ET COMMUNAUTÉS DURABLES 	Accessibilité	Restauration – Des dispositions sont prises pour faciliter l'accès des personnes en situation de handicap	D	R	M	Partiel
	Infrastructures et collectivités inclusives	Prestations et animations – L'hôtelier encourage ses clients à rencontrer les producteurs et artisans afin de leur faire découvrir le terroir, les savoir-faire et les coutumes du territoire	D	O	M	
	Patrimoine naturel et culturel	Information et sensibilisation – L'hôtelier sensibilise ses clients au respect de l'environnement lors des randonnées et de ses déplacements	D	O	M	
12 CONSOMMATION ET PRODUCTION RESPONSABLES 	Entreprises locales	Restauration – Le restaurant propose des produits locaux et/ou des produits issus de l'agriculture biologique	D	O	R	Principal
	Suivi impacts développement durable	Un contrôle régulier des dispositifs d'énergie est effectué	D	O	R	
	Gestion et réduction des déchets	Petit-déjeuner – Il n'est pas proposé de produits en dose individuelle	D	O	R	
13 MESURES RELATIVES À LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES 	Mobilité alternative	Prestations et animations – Les loisirs motorisés type circuits quad, moto cross, karting... sont exclus de tous forfaits touristiques commercialisés par l'hôtel	D	O	M	Partiel
	Gaz à effet de serre	Gestion de l'énergie – L'isolation est améliorée autant que besoin afin de réduire les besoins énergétiques	I	O	M	
	Adaptation aux changements climatiques	-				
14 VIE AQUATIQUE 	Réduction de la pollution de l'eau	Qualité des aménagement extérieurs qui permet de réduire les pollutions physiques des nappes phréatiques	D	O	M	Modéré
	Achats écologiques	Gestion de l'eau – Seuls les produits d'entretien et les lessives respectueux de l'environnement et écolabellisés sont utilisés pour le traitement en interne	D	O	R	
	Préservation de la biodiversité marine	Restauration – Le restaurant propose des produits locaux et/ou des produits issus de l'agriculture biologique. Une attention est portée aux espèces menacées (poissons notamment)	D	O	R	
15 VIE TERRESTRE 	Protection de la faune et de la flore	Contribution à la biodiversité – Pour l'entretien du parc l'hôtelier privilégie les végétaux locaux	D	O	M	Partiel
	Sensibilisation à la faune et la flore locale	Prestation et animation – Une bibliothèque complète sur le territoire comprenant des livres sur la faune, la flore [...] est à disposition des clients	D	O	M	
	Offre alimentaire végétarienne et/ou végétalienne	Restaurants – Le restaurant propose un menu végétarien ou peut le servir sur demande	D	R	M	
16 PAIX, JUSTICE ET INSTITUTIONS EFFICACES 	Relations transparentes	Informations et sensibilisation – Les fournisseurs sont sensibilisés à la démarche environnementale de l'hôtel	D	R	R	Modéré
	Concertation et écoute	Equipements et confort – L'hôtel a mis en place un outil de satisfaction client qui permet de gérer les avis sollicités par l'hôtel et les avis sur les différents sites en ligne	D	O	R	
	Accès public à l'information	Accueil et information – Les informations décrivant les services et prestations de l'établissement et les engagements Hôtels au Naturel sont à la disposition du client	D	O	M	
17 PARTENARIATS POUR LA RÉALISATION DES OBJECTIFS 	Coopération avec les professionnels du tourisme	Prestations et animations – L'hôtelier encourage ses clients à rencontrer les producteurs et artisans afin de leur faire découvrir le terroir, les savoir-faire et les coutumes du territoire	D	O	M	Partiel
	Participation citoyenne	-				

Diagramme de synthèse



Commentaire

Hôtels au Naturel traite de nombreux sujets liés au développement durable reposant sur l'engagement de l'hôtelier. Des efforts sont entrepris pour valoriser les producteurs locaux, la restauration responsable et sensibiliser les clients.