

## AVANT-PROPOS

Il s'agit là d'une norme revêtant un caractère volontaire, qui spécifie les exigences minimales d'un système de gestion identitaire valable pour les organisations de la filière touristique élargie, indépendamment de leur type, de leur taille et des produits / services qu'elles fournissent.

Chaque organisation applique le système en tenant compte du contexte dans lequel elle intervient, en utilisant les indicateurs pour mesurer, analyser et améliorer ses prestations en vue de les optimiser.

Certains indicateurs sont facultatifs et le fait de ne pas y répondre n'a aucune conséquence sur l'obtention de la certification.

Certains indicateurs ne sont applicables qu'à certains types d'activités et sont signalés par \*

## POLITIQUES ET CONDITIONS REQUISES

L'organisation promeut et justifie une politique qui tient compte des trois aspects du tourisme identitaire :

### 1. **durabilité culturelle :**

- 1.1. en promouvant la culture du territoire, à travers la consommation de produits locaux
- 1.2. en promouvant la connaissance du territoire, à travers la distribution de matériels d'information et en fournissant des renseignements
- 1.3. en contribuant à la réalisation et à la promotion d'initiatives visant à mettre en valeur le patrimoine culturel local

### 2. **durabilité environnementale :**

- 2.1. en favorisant les comportements ayant pour objet de réduire la consommation des ressources
- 2.2. en favorisant les comportements responsables de la part des touristes, en produisant et en distribuant la « Charte relative à la responsabilisation environnementale du touriste » qui explicite les points suivants :
  - a) Choisir les options de transport et d'hébergement les plus durables
  - b) Réduire l'utilisation de l'électricité et de l'eau dans le cadre de la destination touristique
  - c) Ne pas laisser de déchets et gérer ces produits de manière différenciée
  - d) Minimiser l'impact de sa présence sur le milieu environnant
  - e) Informations permettant à chacun de mieux comprendre les destinations touristiques visitées

- f) Respecter la nature, la culture, les valeurs et les traditions des communautés d'accueil
- g) Soutenir l'économie locale, par exemple grâce à l'achat des produits locaux

### **3. durabilité sociale :**

- 1.1. à l'égard des travailleurs, en garantissant l'égalité de traitement effective de ses employés tout autant pour les femmes que pour les hommes, dans chaque secteur, dans chacune de leurs fonctions et à tout niveau, en valorisant le potentiel de chaque personne, y compris à travers leur participation aux programmes de formation
- 1.2. à l'égard des personnes handicapées ou des personnes ayant des besoins particuliers, en répondant à leurs exigences au-delà des normes contraignantes prévues en la matière
- 1.3. à l'égard des besoins des familles comportant des enfants mineurs, en pratiquant une politique visant à encourager leur séjour
- 1.4. à l'égard des droits des consommateurs/trices, en disposant de procédures qui permettent la réparation des dommages et le règlement des litiges de manière équitable, rapide et, le cas échéant, sans aucune charge

Toutes les conditions requises doivent être attestées par des documents.

## **INDICATEURS**

### Durabilité culturelle identitaire

- 1. Pourcentage important d'achats chez des fournisseurs situés dans la région par rapport au total des achats
- 2. Pourcentage important d'achats de produits IGP-AOP-STG-AOC-AOCG, de produits provenant de presidi Slow Food (situés sur le territoire régional) ou de produits biologiques par rapport au total des achats alimentaires \*
- 3. Pourcentage important d'achats chez des fournisseurs titulaires de certifications environnementales et sociales par rapport au total des achats
- 4. Capacité d'un nombre suffisant d'employés à fournir des indications sur les us et coutumes, les parcours et les lieux à visiter
- 5. Réalisation d'au moins 1 programme de formation annuel destiné au personnel, portant sur les us et coutumes, les parcours et les lieux à visiter
- 6. Développement d'au moins une action de marketing de la structure s'appuyant sur le patrimoine culturel local
- 7. Participation financière – y compris à travers la mise à disposition d'un personnel – à la réalisation d'au moins 1 initiative par an portant sur la culture locale

8. Participation organisationnelle à la réalisation d'au moins 1 initiative par an portant sur la culture locale (facultatif)
9. Distribution de matériels comportant des informations touristiques relatives au lieu, sous diverses formes
10. Capacité à poursuivre une politique de maintien des rapports avec la clientèle
11. Organiser son site web en le dotant de liens vers les principaux biens territoriaux et culturels
12. Développer les activités de promotion touristique principalement à travers son site web et les réseaux sociaux

#### Durabilité environnementale

1. présence d'instructions écrites relatives à la gestion des déchets pour le personnel et la clientèle
2. suivi et amélioration de l'empreinte écologique de l'entreprise
3. présence d'indicateurs relatifs à la consommation d'eau et engagement à diminuer celle-ci (présences / consommations)
4. utilisation de sources d'énergie renouvelables (facultatif)
5. numérisation des matériels et engagement à réduire la consommation de papier
6. développement de programmes de formation spécifique sur les questions environnementales

[Les indicateurs de 1 à 5 sont automatiquement acquis pour les organisations titulaires d'une certification 14001 ou EMAS.]

#### Durabilité sociale

1. L'organisation classe au même niveau les femmes et les hommes exerçant des fonctions identiques et ayant la même ancienneté dans leur emploi
2. L'organisation garantit à ses employés, qu'il s'agisse de femmes ou d'hommes, la possibilité d'accroître leurs connaissances et leurs compétences professionnelles en participant à au moins 1 programme de formation par an
3. L'organisation élabore et présente les informations ayant trait à son offre commerciale de manière à ce qu'elles soient parfaitement compréhensibles pour tous, y compris par les personnes âgées et/ou atteintes d'une maladie grave (facultatif)
4. L'organisation réserve un nombre suffisant de places de parking adaptées à des usagers ayant des besoins particuliers, notamment aux handicapés, convenablement indiquées à proximité des entrées (uniquement pour ceux qui disposent de parkings intérieurs)

5. L'organisation réserve un nombre suffisant de places de parking aux femmes enceintes **(uniquement pour ceux qui disposent de parkings intérieurs)**
6. L'organisation dispose d'au moins une porte et/ou de passages d'entrée qui sont accessibles à tous de manière autonome, en particulier aux personnes en fauteuil roulant (ouverture libre de 80 cm au moins) ; présence de la porte même si la réglementation ne l'impose pas ou structurée selon des standards supérieurs à la normale **(facultatif)**
7. L'organisation dispose d'au moins une porte et/ou de passages à l'intérieur des locaux qui sont accessibles, de manière autonome, aux personnes en fauteuil roulant (ouverture libre de 75 cm au moins et différences de hauteur n'excédant pas 2,5 cm) ; présence de la porte même si la réglementation ne l'impose pas ou structurée selon des standards supérieurs à la normale **(facultatif)**
8. Disposer, pour les personnes handicapées, de salles de bains et toilettes répondant à des standards supérieurs à ceux fixés par la réglementation à caractère obligatoire
9. Satisfaction des besoins de type sensoriel (vue / ouïe), en répondant au moins à l'un des points suivants : a) Présence d'une signalisation et de cartes tactiles ; b) Présence d'information en braille ; c) Présence d'audioguides ; d) Vidéoguides comportant des inscriptions ou en langue des signes internationale (LSI) ; e) Présence d'une signalisation visuelle appropriée ; f) Présence d'un personnel expérimenté en LSI ; f) Respect des exigences des personnes daltoniennes et souffrant de troubles spécifiques d'apprentissage (uniquement pour les structures muséales ou culturelles)
10. Présence d'un défibrillateur cardiaque (DAE) en complément des dispositifs déjà prévus par la loi **(facultatif)**
11. Personnel d'astreinte disponible pour les informations et/ou les situations d'urgence
12. Offre comportant des réductions pour les couples ayant au moins 1 enfant âgé de moins de 12 ans
13. Présence d'un personnel d'accueil pendant au moins 7 heures par jour
14. Développement de politiques visant à favoriser l'hébergement des personnes voyageant seules