



alcotra



LA

BOÎTE

À

OUTILS

Des Pros
du
Tourisme

POUR TOUS

Par filière



Restaurateurs



Débites de boissons



Hébergeurs



Activités de
pleine nature



Lieux de visite et
sites culturels

4. INFORMATIONS GÉNÉRALES « Marques et Labels »





Filières
concernées



4. Informations générales

QUELQUES DÉFINITIONS

Un **label** vise à récompenser les professionnels qui, par leurs pratiques, respectent des normes reconnues de qualité ou de pratiques. Ces normes sont généralement définies par un réseau ou un organisme qui en assure le contrôle et la mise en œuvre.

Une **marque** est un signe distinctif qui permet au consommateur de distinguer le produit ou service d'une entreprise de ceux proposés par les entreprises concurrentes.

La marque peut être matérialisée par un nom propre, un mot, une expression ou un symbole visuel. Elle constitue un repère pour le consommateur et éventuellement une "garantie".

Une **certification** est un processus d'évaluation de la conformité qui aboutit à l'assurance écrite qu'un produit, une organisation ou une personne répond à certaines exigences. En général la conformité est vérifiée par un organisme certificateur indépendant.



Filières
concernées



4. Informations générales

Il existe de nombreux labels et marques à destination des professionnels du tourisme

MARQUE NATIONALE DE QUALITÉ



Pour la découvrir, reportez vous à la fiche « Démarche Qualité »

LABELS ENVIRONNEMENTAUX



Pour les découvrir, reportez vous à la fiche « Démarche Environnementale »



Filières
concernées



4. Informations générales

LES AUTRES MARQUES OU CERTIFICATIONS



Camping Qualité est [une démarche volontaire](#) et accessible à tous les campings, privés ou municipaux, petits et grands, quels que soient leur classement. Elle répond aux attentes et aux exigences de qualité de prestations et de services communes aux consommateurs et aux professionnels.

Comment l'obtenir

Vous acceptez un contrôle régulier sous forme client mystère portant sur :

Les 5 engagements de la Charte Camping Qualité

- ☞ un accueil chaleureux
- ☞ une propreté irréprochable
- ☞ une information précise et vraie
- ☞ un emplacement privatif soigné
- ☞ un environnement valorisé et respecté

Contacts : CCI 04 et Syndicat de l'hôtellerie de plein air

- ☞ Processus d'information et de réservation
- ☞ Accès, site et environnement
- ☞ Accueil à l'arrivée
- ☞ Emplacements et aménagements
- ☞ Etat des sanitaires
- ☞ Propreté des sanitaires
- ☞ Propreté générale
- ☞ Loisirs de base
- ☞ Séjour dans le camping
- ☞ Facturation, organisation, gestion



Filières
concernées



4. Informations générales



Le titre de Maître Restaurateur est une certification attestant :

- Le professionnalisme du restaurateur
- La réalisation intégrale des plats sur place
- L'utilisation majoritaire de produits frais

Les conditions d'éligibilité

Le dirigeant doit respecter une des quatre conditions :

- Brevet Pro, Bac Pro ou Certif. IV et +
- CAP, BEP ou même niveau + expérience professionnelle de 5 ans comme dirigeant de restaurant
- Expérience professionnelle de 10 ans comme dirigeant de Restaurant
- Expérience professionnelle de 5 ans et activité sous contrôle technique d'un cuisinier d'un diplôme de niveau 5 mini et de 5 ans d'expérience professionnelle

Contact : CCIT 04

Comment l'obtenir

- 1 - Vérifier sa qualification et justifier une des conditions d'éligibilité
- 2 - Constituer son dossier et contacter un organisme certificateur pour évaluer (Audit) le respect du cahier des charges
- 3 - Transmettre son dossier à la préfecture.

La décision d'attribution du titre maître restaurateur pour 4 ans est prise par le Préfet du département après examen du dossier

En savoir plus :

www.maitresrestaurateurs.com

Le titre de Maître Restaurateur permet de bénéficier d'avantages fiscaux sous forme de Crédit d'impôt



4. Informations générales



CONDITIONS D'ELIGIBILITE

- Être situé dans une commune rurale de moins de 2000 habitants
- Constituer le dernier - ou l'un des derniers - commerce(s) du village
- Être ouvert toute l'année

Contacts : CCIT et Fédération nationale des Bistrots de Pays

Un Bistrot de Pays a pour but, à travers un réseau local d'animation, de contribuer à la conservation et à l'animation du tissu économique et social en milieu rural par le maintien, ou la recréation, du café de village multiservice de proximité. »

LES SERVICES A METTRE EN PLACE

- Proposer, autant que possible, les services de base non assurés par ailleurs dans le village;
- Disposer des principaux documents d'information touristique locale;
- Organiser des animations festives et culturelles;
- Promouvoir les produits du terroir;
- Proposer au minimum une restauration de type casse-croûte à toute heure, basée sur les produits régionaux;
- Dans le cas où une restauration complète est assurée, proposer des repas où les recettes et les produits du terroir tiennent une place prépondérante.



Filières
concernées



4. Informations générales

Gîtes de France est le premier réseau d'hébergements chez l'habitant en Europe. Le premier gîte de France a été créé dans les Alpes de Haute-Provence en 1955.



La Fédération Nationale des Gîtes de France est une association qui regroupe des associations départementales pour la promotion et la commercialisation d'hébergements touristiques et décerne des labels aux logements de tourisme répondant à un cahier des charges. Ce label « Gîtes de France », octroyé en fonction du niveau de confort (de 1 à 5 épis) est accompagné d'une classification et d'une publicité qui informent le consommateur sur la qualité et le degré d'équipement des hébergements.

Aujourd'hui, **604 gîtes**, **66** maisons d'hôtes représentant **205 chambres d'hôtes**, **39 gîtes de groupe** et **9 campings** existent sur le territoire départemental et concernent **480 propriétaires**. Le label dispose ainsi d'une capacité totale de 4619 lits.

La centrale de réservation commercialise à ce jour, 435 gîtes représentant un volume d'affaires de 2 579 000 €, soit 127 157 nuitées vendues.

Les Gîtes de France attirent environ 14 % de clientèle étrangère.

Téléchargez la plaquette de présentation : <http://www.gites-de-france.com/obtenir-le-label.html>



Filières
concernées



4. Informations générales



Clévacances, créé en 1995 et régi par la Fédération Nationale des Locations de France, est un label de locations de vacances de qualité reconnu et agréé par le Ministère du Tourisme. Le label est représenté à l'échelle départementale par une association créée en 2015. Clévacances se démarque par la diversité de son offre de locations en termes d'hébergements et de destinations :

- Maison, appartement, studio, chalet, habitat de loisirs, résidence ou chambre d'hôtes
- Mer, montagne, campagne ou ville

Grâce à un réseau de professionnels spécialistes des visites de labellisation d'hébergements touristiques, Clévacances garantit un niveau de qualité (de 1 à 5 clés) conforme à sa Charte de Qualité Nationale. Un hébergement Clévacances respecte ainsi les contraintes de confort, de sécurité et d'homogénéité de l'offre au-delà du minimum requis et suivant trois critères essentiels d'évaluation (environnement, aménagement intérieur, accueil et assistance).

Pour plus d'information sur Clévacances : <http://www.clevacances.com/fr/adherer-au-label>

Pour les Alpes de Haute-Provence, 82 propriétaires adhèrent à l'Association avec :

- 107 locations de vacances de 1 à 4 clés, 427 lits
- 15 chambres d'hôtes, 46 lits



Filières
concernées



4. Informations générales



Bienvenue à la ferme est une marque commerciale française détenue par les Chambres d'agriculture. Il s'agit du principal réseau de producteurs fermiers et d'accueil touristique dans les fermes, par les agriculteurs/rices français/es.

Les engagements des agriculteurs du réseau “Bienvenue à la Ferme”

Une exigence de qualité

Un accueil personnalisé

Une découverte passionnante

Au service de notre patrimoine

Un cadre authentique

Ces principes sont déclinés dans les cahiers des charges nationaux qui définissent les règles applicables à chaque prestation Bienvenue à la Ferme (ex : Produits de la ferme, Camping à la ferme...). Le respect et le suivi de ces engagements sont contrôlés par les services décentralisés de l'État, par les Chambres d'Agriculture, par le réseau Bienvenue à la Ferme



Filières
concernées



4. Informations générales

La **Responsabilité Sociétale de l'Entreprise** ou **RSE** est la contribution des entreprises au développement durable. Elle tend à définir les responsabilités des entreprises vis-à-vis de ses parties prenantes dans la philosophie **«agir local, penser global»**. Il s'agit donc d'intégrer le contexte mondial et local dans la réflexion stratégique et pratique des entreprises.



Plusieurs programmes d'accompagnement vers la RSE vous sont proposés:

- ☞ **L'utilisation d'un outil d'autoévaluation RSE** du réseau des CCI sur le site internet : www.monentrepriseresponsible.net. Il est possible de réaliser un premier état des lieux et d'obtenir des pistes d'actions en ce domaine,
- ☞ La **charte de confiance** pour mieux recruter, mieux accueillir, mieux fidéliser les salariés en hôtellerie restauration et hôtellerie plein air : <http://paca.charte-confiance.com>
- ☞ **Entreprendre durablement en Luberon** : une charte d'engagement et un plan d'actions validé par un comité d'attribution constituent une démarche structurée,
- ☞ **Le parcours « performant et responsable en PACA »** permet d'accompagner les TPE et PME volontaires de Provence Alpes Côte d'Azur dans l'amélioration de leur efficacité économique par une meilleure prise en compte de leurs impacts sur leur environnement économique, social, sociétal et naturel. Ce parcours propose des **soutiens financiers** pour les entreprises engagées dans la RSE : **3 jours** de conseil d'expert subventionnés à 70%.

Les **trophées RSE 04 et PACA** récompensent les entreprises menant une démarche de responsabilité sociétale originale et distinctive



Filières
concernées



4. Informations générales

Vos contacts

Pour les meublés et chambres d'hôtes:

Relais Départemental des Gîtes de France : Delphine GOY, technicienne

Mél : delphine@gites-de-france-04.fr - Tél. : 04 92 31 89 30



Association Clévacances des Alpes de Haute-Provence : Kareen PILMAN, technicienne.

Mél : kareen@clevacances04.com - Tél. : 04 92 41 38 80



Pour les meublés et visites d'exploitation :

Bienvenue à la Ferme - Chambre d'agriculture : Nicoline MAROIS

Mél : nmarois@ahp.chambagri.fr _ Tél. : 04 92 30 57 94



Responsabilité Sociale des Entreprises

•Chambre de Commerce et d'Industrie des Alpes de Haute-Provence :

Mohamed SEBIA, Conseiller Environnement

Mél : m.sebia@digne.cci.fr - Tel: 04 92 30 80 95



Chambre de Commerce et d'Industrie des Alpes de Haute-Provence (charte de confiance) :

Emmanuel LEMAITRE, Service Tourisme

Mél : tourisme@digne.cci.fr - Tél. : 04 92 30 80 89

•Parc naturel Régional du Luberon : Entreprendre durablement en Luberon :

Philippe CHIFFOLLEAU, chargé de mission Economie

Mél : philippe.chiffolleau@parcduluberon.fr - Tél. 04 90 04 42 13



•Région Provence Alpes Côte d'Azur : dispositif performant et responsable en PACA :

www.rsepaca.com





Filières
concernées



4. Informations générales

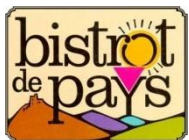
vos contacts

Pour les Cafés, Restaurants, Hôtels, Campings et entreprises :

Qualité Tourisme, Camping qualité, Maîtres restaurateurs, Lieux de visite (visite d'entreprise)

Chambre de Commerce et d'Industrie des Alpes de Haute-Provence :
Emmanuel LEMAITRE, Service Tourisme

Mél : tourisme@digne.cci.fr - Tél. : 04 92 30 80 89



Pour les bars, bars-restaurants et bars-restaurants-hôtels :

Fédération Nationale des Bistrots de pays : Bastien GIRAUD

Mél : contact@bistrotdepays.com - Tél. : 04 92 77 68 86



Animation Chambre de Commerce et d'Industrie des Alpes de Haute-Provence : Emmanuel LEMAITRE, Service Tourisme

Mél : tourisme@digne.cci.fr - Tél. : 04 92 30 80 89



FICHES « COMMERCIAL »

1. **Référencement internet : les points clés**
2. **Bien se commercialiser**
3. **Bien utiliser sa marque**

FICHES « MARQUES ET LABELS »

4. **Informations générales sur les marques et labels**
5. **Démarche Qualité : Intérêt et méthode**
6. **Démarche environnementale : Intérêt et méthode**
7. **Tourisme et handicap : Intérêt et méthode**

FICHES « REGLEMENTATION »

8. **Les affichages commerciaux**
9. **L'Hygiène en 9 points clés**
10. **Accessibilité : Comment se mettre aux normes**
11. **La réglementation relative à la vente de produits touristiques**

FICHES « CONNAISSANCE DU TERRITOIRE »

12. **Tourisme : Vos interlocuteurs dans les Alpes de Haute Provence**