

CAHIER DES CHARGES LABEL FLOCON VERT 2022-2027



Historique

En 2012, le premier cahier des charges du Label Flocon Vert a été développé par Mountain Riders en collaboration avec plus de 70 acteurs du tourisme et du développement durable en montagne. Il comprenait 8 thématiques et 42 indicateurs.

En 2017, une nouvelle version du cahier des charges a vu le jour. Cette actualisation s'est principalement attachée à simplifier la compréhension des indicateurs et à structurer ces derniers autour de 20 critères principaux. Cela a aussi été l'occasion de travailler sur la mise en cohérence du référentiel avec les standards internationaux du tourisme durable (Global Standard Tourism Council).

Le référentiel 2017 a été éprouvé. Il a servi de socle pour la labellisation des 12 premières destinations Flocon Vert. Les lois, les innovations et les réalités des territoires évoluent chaque jour. Nous avons donc livré en 2022 une nouvelle version du cahier des charges, que l'on présente ci-dessous. Prendre au sérieux la résilience des destinations touristiques de montagne nous amène à durcir certains contours de notre évaluation¹ et à proposer un référentiel exigeant, à la mesure des enjeux d'aujourd'hui.

Les critères

C'est en concertant plus de 70 expert.e.s, scientifiques et professionnel.le.s. de la montagne que le premier cahier des charges est né. Ces exigences se traduisent autour de 4 grandes thématiques cherchant l'exhaustivité : Gouvernance et résilience, Économie durable, Dynamiques sociales et culturelles, Gestion des ressources. Le cahier des charges est revu tous les 5 ans pour s'adapter aux évolutions (climatiques, sociales, technologiques, législatives...). Le Flocon Vert est une démarche cyclique (de trois ans) durant laquelle le niveau d'avancement des territoires sur les 20 critères du référentiel est évalué.

¹ Les critères et indicateurs marqués d'un astérisque doivent, notamment, être validés pour que la destination puisse obtenir le label.

 GOVERNANCE & RÉSILIENCE	 ECONOMIE DURABLE	 DYNAMIQUES SOCIALES & CULTURELLES	 GESTION DES RESSOURCES
 Aménagement et ménagement	 Diversification	 Tourisme accessible	 Eau
 Mobilité durable	 Achats responsables	 Offre culturelle	 Energie
 Participation citoyenne	 Economie locale	 Sensibilisation	 Biodiversité
 Résilience	 Emploi	 Vie locale	 Sols
 Stratégie	 Suivi et stratégie économique	 Famille	 Déchets

De nombreux contributeurs ont offert leur expertise pour parfaire ce travail. Nous souhaitons les remercier vivement ! Un merci particulier aux membres du comité qui ont discuté, enrichi et validé ce cahier des charges.

Le comité de labellisation du label Flocon Vert

Sur la base du rapport d'audit et de l'analyse durable, le comité de labellisation se prononce en faveur ou non de l'attribution du label.

Le comité est composé de différentes structures nationales œuvrant en faveur du développement durable et du tourisme durable :

- Structures : L'Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie (ADEME), L'Université Savoie Mont-Blanc, Atout France, les Acteurs du Tourisme Durable (ATD) et Mountain Riders
- Personnes qualifiées : Pascal Mayol et Sébastien Galy



Découvrez toutes les informations à propos de la démarche Flocon Vert sur notre site web : www.flocon-vert.org.



GOVERNANCE et RESILIENCE de la destination



CRITERE 1 : STRATEGIE *

La destination a formalisé et rendu publique sa stratégie de durabilité. La stratégie de durabilité et le plan d'action sont des prérequis pour que la destination soit présentée à l'audit.

Indicateur 1.1 : Stratégie d'amélioration continue

La destination a formalisé et met en œuvre une stratégie **pluriannuelle** d'amélioration continue sur différents critères de développement durable qu'elle a priorisé pour son territoire. Cette stratégie est adaptée à son échelle et à ses ressources. Elle tient compte des **4 grandes familles d'enjeux** du référentiel Flocon Vert : gouvernance et résilience, gestion des ressources, économie et vie locale et dynamiques socio-culturelles. Cette stratégie a été nourrie par un **travail collectif** (au moins tripartite OT/Mairie/Domaine skiable, au mieux participative) élaborant une **vision commune du territoire à 2050**, engageant une pluralité d'acteurs sur le territoire. La destination **communique** sur sa stratégie auprès des habitants, des visiteurs, des médias. Cette stratégie est une référence interne pour les acteurs de la destination pour tous les projets d'envergure et du quotidien.

Indicateur 1.2 : Plan d'action - durabilité

Au regard de la stratégie de durabilité qu'elle a formalisée, la destination a construit collectivement un plan d'action dans lequel figurent les **objectifs chiffrés** et les **actions concrètes à déployer** pour mettre en œuvre cette stratégie de durabilité. Les actions et leur **financement** sont planifiés dans le temps. Une **méthode d'évaluation** du travail effectué a été définie, avec des indicateurs précis pour chaque type d'action.

Indicateur 1.3 : Comité de suivi - durabilité

Un comité de suivi de la stratégie de durabilité a été défini à l'échelle de la destination. Ce comité est pluriel. Il est **composé a minima d'élus et de techniciens de la Mairie, de l'organisme gestionnaire du Domaine Skiable et de l'Office de Tourisme**. Il peut (et parfois doit) inclure des acteurs de l'intercommunalité, du Parc (PN, PNR), du monde économique local, ou des experts scientifiques, **ainsi que toutes les personnes ressources jugées pertinentes pour nourrir et évaluer la stratégie et aider à sa mise en œuvre**.

La liste des membres est formalisée et connue. Le **fonctionnement** (animation, mode de prise de décision, ouverture à des invités...) et la **fréquence** de réunion du Comité sont définis et appliqués (au moins 3 fois par an).

Indicateur 1.4 : Portage politique - durabilité

La démarche labellisante Flocon Vert a été et continue d'être portée politiquement. Les élus en responsabilité du projet soutiennent les **valeurs** de durabilité et de résilience de manière pro-active et les placent au cœur de leurs **décisions** politiques, de façon **transversale** et **quotidienne**.

Indicateur 1.5 : Exploitation responsable du domaine skiable

Les acteurs en charge de l'aménagement du domaine skiable et de l'exploitation des remontées mécaniques font preuve d'une **démarche de qualité et de durabilité** qui visent la réduction de leurs impacts environnementaux et la responsabilité sociétale, attestée par des certifications (iso 9001, 14001, 50001, 26000, Green Globe...). L'exploitant veille à proposer une **diversité d'activités liées à la neige ainsi qu'en dehors de l'hiver**. A ce titre, certaines remontées mécaniques ont été pensée une activité diverse. **Des critères environnementaux et sociaux** sont systématiquement intégrés aux cahiers des charges des **appels d'offre**.



CRITERE 2 : PARTICIPATION

La destination encourage la participation des citoyens.

Indicateur 2.1 : Soutien aux initiatives éco-solidaires

La destination soutient matériellement et/ou financièrement les associations et les porteurs de projets durables/solidaires sur le territoire. Les associations disposent d'un **lieu** pour se réunir. La destination est à l'écoute des projets et s'en fait l'écho auprès de la population et des visiteurs. Un **répertoire** des associations, de leurs contacts et de leurs réalisations/projets est à jour et disponible. La destination encourage la mise en synergie des personnes actives et des associations en procurant des occasions de **rencontre** ou en lançant des appels à projet communs. Un **budget** est **dédié** au soutien de ces initiatives.

Indicateur 2.2 : Participation publique

La destination dispose d'outils performants pour **informer** les citoyens de ses projets et des initiatives qui enrichissent la vie locale. Elle acculture ainsi le public à la vision désirable d'un territoire durable. De plus, la destination use de dispositifs à même de **recueillir l'avis** de la population sur les projets à enjeux qu'elle souhaite mettre en œuvre (sondages, référendums, applis, référents de quartier, conseil municipal des jeunes...). La destination encourage aussi la **contribution** concrète des citoyens à travers des projets participatifs (chantiers, manifestation culturelle, bénévolat, mobilisation). Des citoyens sont systématiquement ou ponctuellement invités à prendre part à certaines **décisions**. Plus globalement, la destination affecte des **ressources** à la participation et à la mobilisation des habitants (personnel dédié, budget participatif, mobilisation, animation de chantiers, formation à l'intelligence collective...).



CRITERE 3 : AMENAGEMENT & MENAGEMENT

La destination veille et œuvre à un aménagement durable et inclusif du territoire. Elle ménage son territoire en préservant la qualité des milieux naturels et des paysages.

Indicateur 3.1 : Planification urbaine

La destination privilégie la réhabilitation et la densification du bâti ancien plutôt que l'étalement urbain et/ou les nouvelles constructions. Une attention est portée aux continuités écologiques (trames vertes, bleues, noires). Elle s'est dotée pour cela d'outils (PLU PAD, RPL, ORIL...). Elle affiche des objectifs clairs et chiffrés à ce propos. Les propriétaires sont conseillés.

Indicateur 3.2 : Aménagements inclusif

Un **diagnostic** d'accessibilité et de confort a été réalisé à l'échelle de la destination (établissements accueillant du public, principaux axes de cheminement). Un **plan d'action** a été défini hiérarchisant les principaux travaux à effectuer pour sa mise aux normes et son amélioration pour un large public. Les délais de réalisation et les modes de financement ont été définis. Les différentes étapes de ce plan ont été réalisées grâce à l'**expertise** de personnes plurielles (en situation de handicap ou aillant des besoins spécifiques, seniors, jeunes parents, mais aussi experts dans le confort d'usage). Une **promenade confort** – ou équivalent, accessible et confortable pour le plus grand nombre a été aménagée. Un **périmètre confort** – ou équivalent - est défini et promu (stationnement, logement, restauration, activités). Ces aménagements sont **testés** et bénéficient de retours d'expérience/préconisations.

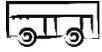
« **Grands Projets** » = fiche d'évaluation à part, à remplir lors de la collecte et à actualiser lors de l'audit pour chaque nouveau projet d'aménagement (nouvelle construction publique ou loisir privé, nouveaux hébergements, démolition/reconstructions substantielles, retenues collinaires, extension ou modification du domaine skiable...). Ces projets sont en accord avec la **stratégie** de durabilité de la destination (viabilité économique, notamment mais aussi gestion des ressources). Les **études d'impact et enquêtes publiques** sont réalisées avec l'intention de **bonifier** le projet. L'accent est mis sur la **communication** nécessaire à la cohérence, à la compréhension et à l'appropriation de ces projets.

Indicateur 3.3 : Aménagement durable du Domaine Skiable

Les grands projets d'aménagement du domaine skiable sont en accord avec l'indicateur « Grand Projet » du référentiel Flocon Vert.

Les **installations obsolètes** sont démantelées. L'**impact paysager** des nouvelles installations est réduit au maximum (restauration écologique, observatoire du paysage, par exemple). L'aménagement veille à protéger au maximum la **biodiversité** (câbles/zones de nidification/reproduction).

Le « domaine de montagne » est pensé au-delà du « domaine skiable » c'est-à-dire que le territoire est aménagé et ménagé au regard d'une **pluralité d'usages actuels et futurs** (loisir, culture, contemplation, agriculture...). Les **toilettes d'altitude** ont un impact réduit.



CRITERE 4 : MOBILITES DURABLES

La destination met en œuvre des aménagements et des animations pour favoriser les co-mobilités et les mobilités actives pour accéder à la station et s'y déplacer.

Indicateur 4.1 : Diagnostic mobilités

La destination dispose de connaissances statistiques détaillées et récentes sur les besoins et l'utilisation des différents modes de transport sur le territoire et à destination de celui-ci. Suite au **diagnostic**, des actions prioritaires ont été repérées et planifiées afin d'accroître la part des co-mobilités et des mobilités actives pour les visiteurs mais aussi pour les déplacements dits « pendulaires » des habitants. Les **objectifs** sont clairs et **chiffrés**, un **suivi** est organisé pour connaître les améliorations ou analyser les freins au développement d'une mobilité plus durable.

Indicateur 4.2 : Gestion des véhicules

La destination a établi un **sens de circulation** clair et pertinent au niveau des « hauts lieux » de fréquentation. Globalement, les bouchons sont « dilués » et le **stationnement** des véhicules est correctement dimensionné. La **vitesse** autorisée permet de favoriser les mobilités actives (piétons et cyclistes). Des **bornes** de recharge pour les véhicules électriques sont installées et leur nombre est ajusté aux besoins.

Indicateur 4.3 : Accès à la destination

La destination est desservie par un **réseau** de transport en commun régulier et fiable. Elle dispose de / met à disposition toutes les informations nécessaires pour rejoindre la station en Transports en Commun (fréquence, tarifs, accès). Ces informations sont mises à jour régulièrement. Les arrêts sont clairement matérialisés. La problématique des « **derniers kilomètres** » fait l'objet d'une réflexion collective avec les hébergeurs/loueurs et donne lieu à un plan d'action.

La destination met tout en œuvre pour favoriser son accès en **covoiturage** (application mobile arrêts dédiés et matérialisés). Des **campagnes d'animation et d'incitation** (réductions tarifaires sur les activités, par exemple) sont déployées plusieurs fois par an.

Indicateur 4.4 : Déplacements sur le territoire

Il est possible (et confortable) de passer un **séjour sans voiture** sur la destination. Des **navettes** assurent le déplacement des habitants et des visiteurs entre les points névralgiques du territoire. Elles sont convenablement dimensionnées et cadencées pour répondre aux besoins. Toutes les informations concernant ces navettes (tarifs, fréquence, parcours, arrêts) sont accessibles et mises à jour.

La destination met tout en œuvre pour favoriser les déplacements en **covoiturage** (application mobile, arrêts dédiés et matérialisés) entre la station et la vallée. Des campagnes d'incitation (réductions tarifaires sur les activités, par exemple) sont diffusées. Des **expérimentations** sous forme de défis ou d'animations sont testées pour motiver les habitants et les visiteurs à se co-déplacer, plusieurs fois par an.

Indicateur 4.5 : Mobilités Actives

La destination a aménagé ou prévoit d'aménager des **pistes cyclables** et des équipements pour stationner les vélos. Un **plan de déplacement** a été validé. Sa mise en œuvre est planifiée (délais, financements). Les différentes étapes de ce projet ont été nourries par **l'expertise d'habitants** désireux de se déplacer à vélo. Aucune discontinuité présentant un danger pour les cyclistes n'est à déplorer entre les tronçons ainsi aménagés. Il est facile et abordable de **louer des vélos ou autres modes de déplacement actif** (adultes / enfants / VAE / vélo-cargo / trottinette / segway). Il existe des **points « accueil vélo »** au sein de la destination.

La destination aménage des **cheminements piétons** en cœur de bourg et en particulier aux abords des arrêts de navette/car/covoiturage. Des **expérimentations** sont menées (piétonnisation temporaire d'une zone, panneauage donnant l'envie de suivre certains parcours, par exemple) pour inciter les habitants et les visiteurs à se déplacer à pied.

Des **animations** sous forme de défi ou autres sont lancés aux habitants et vacanciers pour les inciter à se déplacer de façon active, plusieurs fois par an.



CRITERE 5 : RESILIENCE

La destination a une connaissance fine des risques auxquels elle s'expose. Elle mesure sa vulnérabilité et a formalisé des engagements stratégiques pour tenter de la réduire.

Indicateur 5.1 : Gestion des risques

La destination a identifié les **risques environnementaux** auxquels elle était vulnérable. Ce **diagnostic** a donné lieu à la formalisation de **documents de planification spécifiques** dont le **suivi** est effectué (au moins) annuellement par un comité dédié. Les **habitants** et les **visiteurs** sont correctement **informés** de ces risques.

Indicateur 5.2 : Adaptation aux Changements Climatiques

Les acteurs (élus, employés Mairie – OT – Domaine skiable, acteurs économiques, grand public, enfants) de la destination sont **sensibilisés et formés** aux enjeux des changements climatiques en montagne ou accompagné par des experts dans ce domaine. La destination s'est donné l'occasion de mener un **travail prospectif** sur les risques et les opportunités que représentent les changements climatiques sur son territoire. Ce travail prospectif (ou analytique) **permet d'orienter les choix d'aménagement ou d'investissement** à long terme. Ces choix et leurs enjeux sont **communiqués** aux habitants et visiteurs.

Indicateur 5.3 : Atténuation des Changements Climatiques

La destination a réalisé un **bilan carbone** de ses activités (a minima un auto-bilan, de l'impact qu'elle génère en scope 3 et de façon accompagnée, au mieux). Ce bilan donne lieu à des **mesures d'atténuation concrètes** qui sont planifiées et font l'objet d'un suivi organisé. La destination, avec les destinations voisines à l'échelle de l'intercommunalité, est motrice sur l'initiation d'actions communes. Ce bilan et les mesures associées sont **communiqués** aux habitants et aux visiteurs de façon vulgarisée et engageante.

Indicateur 5.4 : Engagements stratégiques et projections dans l'avenir

Les **changements climatiques** et leurs impacts sont intégrés de façon transversale à la prise de décision concernant l'avenir de la destination. **L'intercommunalité** est engagée dans une **stratégie** d'atténuation et d'adaptation sur les sujets qui la concernent. Des réflexions sont menées à cette échelle intercommunale sur les **scenarios** futurs (résilience alimentaire, par exemple).



ECONOMIE DURABLE : viable, locale et équitable



CRITERE 6 : DIVERSIFICATION

La destination affecte des ressources pour atténuer la variabilité saisonnière du tourisme. Elle encourage le développement d'activités plurielles et de services pour accroître son attractivité résidentielle et diversifier ses revenus.

Indicateur 6.1 : Adaptation aux conditions d'enneigement

La destination a proscrit l'acheminement de neige vers la station. La production de neige de culture est encadrée. Pour limiter sa dépendance à l'enneigement, la destination s'efforce de **diversifier la palette des activités proposées aux touristes hivernaux**. Des animations « hors neige » sont proposées aux habitants et aux visiteurs par une diversité d'acteurs.

Indicateur 6.2 : Continuité des commerces et services

Sur le territoire de la destination, certains **commerces** sont maintenus ouverts **à l'année**. Les commerçants exerçant la même activité s'arrangent pour prendre leurs congés en décalé. 50% des **services** (médicaux, transports...) sont maintenus en dehors des périodes de forte affluence touristique.

Indicateur 6.3 : Etalement de l'offre touristique

La destination déploie des ressources pour inciter à la **location des logements vacants** (taxe sur les lits froids et/ou tièdes, par exemple). Certaines **activités** touristiques (visites guidées, locations de matériel...) sont maintenues au **printemps** et à **l'automne**. Il y a des **animations** spécifiques à ces deux périodes dans le calendrier des événements locaux.

Indicateur 6.4 : Promotion de l'étalement et de la diversification

Les **images** véhiculées par la destination (site web, brochures) montrent des paysages printaniers et automnaux pour donner envie aux touristes de venir séjourner à la montagne à ces périodes.

La destination promeut des **offres écotouristiques**, par exemple des packs regroupant des offres de transport/logement/restauration/activités cohérentes du point de vue de la durabilité ou de l'engagement des prestataires.

La destination propose des offres à **prix attractifs en « basse saison »** afin d'inciter les visiteurs à découvrir la montagne à ces périodes-là.

La destination adresse des **questionnaires** spécifiques de satisfaction aux visiteurs afin de mieux cerner leurs attentes lors de leurs visites à ces périodes spécifiques.



CRITERE 7 : SUIVI et STRATEGIE ECONOMIQUE

La destination analyse et publie ses indicateurs économiques. Elle formalise une stratégie pour diversifier son économie.

Indicateur 7.1 : Contribution du tourisme à l'économie locale

La contribution directe et indirecte du tourisme à l'économie de la destination fait l'objet d'un suivi et de rapports publics établis (au moins) annuellement. La **composition** de ces revenus (part été/hiver et autres saisons) est connue. Sont inclus dans ces rapports, les **dépenses des visiteurs** et les données relatives à l'emploi et aux investissements. La destination s'intéresse à la satisfaction et à la **fidélisation** de ses visiteurs d'une saison sur l'autre, d'une année sur l'autre.

Indicateur 7.2 : Stratégie économique de diversification

L'analyse des indicateurs économiques donne lieu à une **réflexion collective** stratégique et à un plan d'action pour **diversifier les sources de revenus, les investissements et les demandes de subvention** sur le territoire. La stratégie économique commune intègre une réflexion sur **l'attractivité résidentielle** de la destination (question des lits froids/tièdes, du foncier, des services) et prévoit des **actions/expérimentations** sur ce sujet.



CRITERE 8 : EMPLOI

Les conditions de travail dans les différentes structures de la destination sont équitables pour les employés locaux comme pour les travailleurs saisonniers : possibilités de formation, sécurité au travail, qualité de vie et rémunération équitable. L'accès au télétravail est favorisé, lorsque cela est possible. Des emplois adaptés aux personnes en situation de handicap ont été créés.

L'accueil des saisonniers est assuré (conseils et informations sur les questions sociales, environnementales et de santé). Des temps d'échange sont organisés afin de faciliter l'intégration locale des saisonniers et les sensibiliser à la démarche de durabilité de la destination. Le logement des saisonniers fait l'objet d'une réflexion collective et d'actions concrètes (tout comme le logement des permanents).

La destination sait évaluer le turn-over parmi les travailleurs saisonniers et formalise une stratégie pour infléchir celui-ci s'il est problématique. La destination travaille également sur les conditions de pérennisation (à l'année) des emplois saisonniers (formation, polyvalence, logement, attractivité résidentielle globale).

Indicateur 8.1 : Conditions de travail équitables : Mairie (cf paragraphes précédents)

Indicateur 8.2 : Conditions de travail équitable : Domaine skiable (idem)

Indicateur 8.3 : Conditions de travail équitable : Office de Tourisme (idem)



CRITERE 9 : ECONOMIE LOCALE

La destination soutient et valorise la diversification des activités économiques locales. Elle encourage le développement d'une économie innovante, durable, sociale et solidaire.

Indicateur 9.1 : Soutien aux entreprises

La destination connaît et valorise les entreprises installées sur son territoire. Elle soutient l'installation d'entreprises en proposant des appels à projets, des locaux à prix intéressants ou tout autre avantage favorisant son **attractivité**. La destination dispose d'une connexion à **Internet** avec la fibre ou équivalent.

Indicateur 9.2 : Sylviculture

La destination est engagée dans un dispositif de type **Charte Forestière** de Territoire. Elle encourage le développement d'une **filière bois locale**. Les forêts locales sont valorisées par des actions de **protection** et de **sensibilisation**.

Indicateur 9.3 : Agriculture

La destination soutient les agriculteurs de son territoire. La destination d'usage des terres agricoles est protégée et pérennisée dans les **documents d'urbanisme**. Les productions locales sont soutenues et valorisées, par exemple à travers la création de **paniers** de biens. Des produits locaux sont inclus dans les **restaurants** locaux, en premier lieu dans la restauration scolaire. Le **pastoralisme** est soutenu et valorisé. Un travail **pédagogique** est réalisé pour éviter les conflits d'usage sur le territoire. Une **offre agrotouristique** permet de faire découvrir le travail des agriculteurs (visite de fermes, chantiers participatifs, par exemple).

Indicateur 9.4 : Métiers d'art et de culture

La destination a une bonne **connaissance** des activités artisanales, artistiques et culturelles développées sur le territoire. Elle **valorise et promeut leurs productions**. Un **soutien** matériel (baux solidaires) ou communicationnel est accordé pour donner une **vitrine** à ces savoir-faire locaux. Une librairie, une boutique de créateurs et/ou une galerie d'art sont installés sur le territoire.



CRITERE 10 : ACHATS RESPONSABLES

La destination privilégie les produits locaux dans ses commandes et les prestations qu'elle sollicite. Des clauses sociales (de parité ou d'insertion, par exemple), de respect de l'environnement (gestion des déchets, par exemple) ou d'utilisation de matériaux locaux ont été insérées dans les appels qu'elle diffuse.

Indicateur 10.1 : Achats responsables - Domaine skiable

L'exploitant du domaine skiable a formalisé une **stratégie** avec des **objectifs chiffrés**, pour rendre ses achats plus vertueux et responsables. Des **clauses** environnementales et sociales sont contenues dans ses appels d'offre. Ses commandes sont orientées en fonction de critères responsables. Une personne **pilote** en interne l'exécution de ce programme Elle est partie-prenante d'un **réseau d'acheteurs** et soutenue par un **élu référent** formé. Le personnel est sensibilisé aux achats responsables et les actes d'achat à fort enjeu sont **valorisés**.

Indicateur 10.2 : Achats responsables – Mairie

La mairie a formalisé une **stratégie** avec des **objectifs chiffrés**, pour rendre ses achats plus vertueux et responsables. Des **clauses** environnementales et sociales sont contenues dans ses appels d'offre. Ses commandes sont orientées en fonction de critères responsables. Une personne **pilote** en interne l'exécution de ce programme Elle est partie-prenante d'un **réseau d'acheteurs** et soutenue par un **élu référent** formé. Le personnel est sensibilisé aux achats responsables et les actes d'achat à fort enjeu sont **valorisés**.

Indicateur 10.3 : Achats responsables – Office du tourisme

L'office du tourisme a formalisé une **stratégie** avec des **objectifs chiffrés**, pour rendre ses achats plus vertueux et responsables. Des **clauses** environnementales et sociales sont contenues dans ses appels d'offre. Ses commandes sont orientées en fonction de critères responsables. Une personne **pilote** en interne l'exécution de ce programme Elle est partie-prenante d'un **réseau d'acheteurs** et soutenue par un **élu référent** formé. Le personnel est sensibilisé aux achats responsables et les actes d'achat à fort enjeu sont **valorisés**.

Dynamiques **SOCIALES & CULTURELLES**



CRITERE 11 : VIE LOCALE

La destination œuvre activement à accroître l'attractivité résidentielle et le confort de vie de ses (divers) habitants.

Indicateur 11.1 : Equipements et Services Sociaux

La destination dispose de structures accueillant les **jeunes** (crèche, halte-garderie, MJC...) ainsi que les **séniors** (résidences, EHPAD). Un lieu – ou à défaut une personne - est identifié-e pour la prise en charge des personnes en situation de **précarité** (CCAS, Assistante sociale). La commune propose, via un bailleur social, des **logements à prix modérés**, attribués sur critères sociaux. La destination offre à ses habitants (et aux visiteurs) des **équipements sportifs et culturels en libre accès** (terrains de sports collectifs, médiathèque, par exemple). Un service de **médiation numérique** permet à différents publics de se familiariser avec les outils et applis actuels.

Indicateur 11.2 : Services médicaux et paramédicaux

La destination recense au moins un **médecin généraliste**, au mieux une maison médicale. Les **praticiens** suivants sont présents sur la destination : infirmier-e, kinésithérapeute, sagefemme, psychologue. Une **pharmacie** – ouverte à l'année – est implantée sur le territoire.

Indicateur 11.3 : Marchés

Un **marché des producteurs** se tient, de façon hebdomadaire, sur la destination, toute l'année. Un marché **artisanal** permet de découvrir les productions locales. Des marchés **évènementiels** (au printemps, à Noël) sont organisés à intervalles réguliers sur le territoire de la destination et des **animations** sont proposées à cette occasion (concert, tombola, vide grenier, braderie des commerçants...).

Indicateur 11.4 : Lieux de rencontre et d'échange

Les **commerçant-e-s** sont regroupé-e-s en **association**. Des réunions régulières sont organisées entre elles et eux. Une personne les représente auprès des institutions. Plusieurs **lieux de vie sociale et de rencontre** sont identifiés sur la destination (cafés associatifs, bars, EVS, maison des associations, coworking, salle de réunion, salle de conférence, palais des congrès). Des **événements** culturels, citoyens, religieux célèbrent les traditions locales et permettent d'entretenir les liens entre les habitants de la destination. La destination offre des lieux et des événements inclusifs pour les **publics LGBTQA+** (snow pride, bars LGBTQA+ friendly...).

La destination communique sur des solutions concrètes mises en place pour lutter contre les violences faites aux **femmes/enfants** (numéro d'urgence, safe place, association, rando womensafe, lieux d'échange sur la parentalité...)



CRITERE 12 : SENSIBILISATION

La destination déploie des actions concrètes pour sensibiliser les acteurs locaux (habitants, employés) et les visiteurs à la durabilité et aux actions entreprises dans ce sens sur son territoire.

Indicateur 12.1 : Education scolaire

Les écoles de la commune sont labellisées « **éco-école** » ou valident les critères d'un référentiel équivalent. Des éco-délégués sont désignés dans les collèges et lycées rattachés à la destination. Dans les différents établissements scolaires de la destination, des aménagements pour les **vélos** ont été créés, un **pédibus** ou du **covoiturage** sont organisés.

Des aménagements favorisent la protection et l'observation de la **biodiversité**. Certains enseignements ont lieu **dehors** lorsque cela est possible/autorisé. Des animations et événements sont proposés pour encourager la rencontre entre les parents d'élève et avec les **associations** locales portant des **projets durables et/ou solidaires**.

Indicateur 12.2 : Sensibilisation aux écogestes

La destination a créé ou s'est procurée des **outils** permettant de sensibiliser les habitants ou les visiteurs aux différents **écogestes** (alimentation, déchets, eau, énergie, mobilités durables, biodiversité).

Les supports de communication sont de bonne qualité, actualisés et éventuellement traduits dans les **langues étrangères** les plus parlées au sein de la destination. Le domaine skiable, le village, les hébergements/restaurants, les prestataires d'activité de loisir ou encore les organisateurs d'événement utilisent un même discours et des **outils cohérents/identiques** pour sensibiliser les visiteurs et les habitants aux écogestes.

Indicateur 12.3 : Eco-exemplarité

Des actions de **formation et de sensibilisation au développement durable** sont proposées au personnel des structures porteuses de la démarche Flocon Vert. Le personnel de ces structures fait preuve d'exemplarité ou est engagé dans une démarche de progression et de **montée en expertise** sur les sujets afférents au référentiel. Le tri, le déplacement à vélo, le covoiturage, les économies d'énergie/eau et les écogestes en général, sont devenus des

pratiques-réflexes pour les employés des 3 structures (OT, Mairie, Domaine Skiable), ainsi que pour les **élus**.

Indicateur 12.4 : Evènements participatifs

Des **évènements** sont organisés régulièrement sur le territoire, en lien avec les thématiques de la protection de la **biodiversité**, de la **transition** vers le développement durable ou de **l'inclusion** (expositions, conférences-débats, projections de films, ateliers créatifs zéro-déchets...). Des **chantiers-nature participatifs** sont proposés aux habitants et aux visiteurs. La destination est familière des critères qui définissent un éco-évènement et s'attache à infuser ces orientations au maximum dans les évènements qu'elle organise. Un guide/**Une charte de l'éco-évènement** est disponible en Marie et à l'Office du Tourisme pour les organisateurs d'évènements.

Indicateur 12.5 : Ramassage de déchets

Un ramassage des déchets est organisé (au moins) annuellement sur le domaine skiable. Cet évènement est inscrit au programme national « **Montagne Zéro Déchets** », ce qui permet de lui donner de la visibilité et aux organisateurs de bénéficier de conseils et d'un soutien éventuel le jour J. Cet évènement **mobilise massivement** les acteurs du territoire : élus, employés des structures porteuses de la démarche Flocon Vert, familles, acteurs socio-économiques... Une attention particulière est portée à la **convivialité** de l'évènement et aux rétributions éventuelles pour les bénévoles (repas ou pot, par exemple). **La pesée et la caractérisation des déchets** sont réalisées par les organisateurs, avec les participants. Un bilan chiffré fait état de ces données (et d'éventuelles **préconisations** pour éradiquer les déchets « à la source ») et des éléments concernant la satisfaction ou les éventuelles frustrations des **participants** afin de réorienter possiblement l'organisation des futurs ramassages.



CRITERE 13 : TOURISME ACCESSIBLE

La destination et ses activités touristiques s'efforcent de se rendre confortables pour certains publics à besoins spécifiques. Des choix sont faits, lesquels sont pertinents localement pour proposer une offre qui réponde concrètement aux besoins d'un certain public, ciblé (par exemple les déficients mentaux, ou les déficients visuels, ou sourds et malentendants, etc).

Indicateur 13.1 : Handitourisme

La destination a répertorié les **établissements** en mesure d'offrir un accueil confortable pour un/des publics aux besoins spécifiques (attestation départementale d'accessibilité, label « Tourisme & Handicaps » ou ayant une démarche proactive sur l'accueil de publics aux besoins singuliers). Cette liste est à jour et accessible. La destination travaille sur l'amélioration continue d'une **offre globale** (périmètre confort, par exemple) à travers des actions concrètes

et cherche à la développer en motivant et en accompagnant les **acteurs économiques** sur le sujet de l'accessibilité.

Indicateur 13.2 : Activités sportives adaptées

La destination est attentive à pluraliser son offre d'activités à destination de publics ayant des besoins spécifiques. Un **référent** pour les loisirs adaptés a été identifié et bénéficie **d'outils** pour répondre aux besoins des habitants et des visiteurs (par exemple : promenade confort, balade facile, balade pour tous ou autre). Des cours d'handiski sont proposés ainsi que d'autres activités de loisir adaptées/accessibles. Les **commerçants** proposent du matériel adapté à la location. Une brochure ou une page du site web de la destination **recense** et **promeut** les offres et services à l'attention des personnes en situation de handicap et de leurs accompagnateurs/aidants. La destination est membre d'un **réseau** handitourisme ou équivalent.



CRITERE 14 : FAMILLES

La destination propose et développe des services et des tarifs adaptés aux familles.

Indicateur 14.1 : services aux familles à l'année

La destination propose des **services de garde** pour la petite enfance (crèche, halte-garderie, maison des assistantes maternelles...) et des services **périscolaires/animations** dont les activités et les amplitudes **horaires** correspondent aux besoins des enfants et de leurs parents.

Indicateur 14.2 : offres touristiques destinées aux familles

La destination est détentrice du **label « Famille + »** ou « Station Kid » ou peut justifier d'un engagement équivalent. Des **services** (location de poussette ou autre matériel, garde occasionnelle d'enfants, **animations** et activités dédiées aux familles) sont proposés. Des **réductions tarifaires** sont proposées aux familles dans l'offre de loisir. Ces offres prennent en compte les familles monoparentales.



CRITERE 15 : OFFRE CULTURELLE

La destination s'efforce de conserver et mettre en valeur son patrimoine culturel.

Indicateur 15.1 : Patrimoine culturel matériel

La destination dispose **d'inventaires** concernant son patrimoine culturel (y compris les monuments ou le bâti classé). Les lieux d'intérêt patrimonial sont **cartographiés** de façon simplifiée pour les visiteurs et/ou un **fléchage** permet de découvrir ces différents éléments/lieux. Des **événements, animations** ou **visites guidées** permettent de promouvoir les lieux d'intérêt.

Indicateur 15.2 : Patrimoine culturel immatériel - Culture vivante

Des événements ou des animations permettent de promouvoir la culture locale comme patrimoine immatériel : **la musique, l'art, le cinéma, les contes et mythes, la gastronomie...** **Les pratiques montagnardes** sont valorisées et promue comme partie intégrante de l'histoire et de la culture locale. **Les paysages et savoirs faire agricoles** historiques et contemporains sont également mis en avant. Les services environnementaux rendus par les espaces ruraux sont valorisés.

Gestion des RESSOURCES

CRITERE 16 : SOLS

La destination est mobilisée autour de la problématique des sols. Elle a formalisé une stratégie et un plan d'action pour minimiser l'artificialisation et la pollution de ses sols et met en œuvre des actions concrètes pour les protéger et les ménager.

Indicateur 16.1 : Lutte contre l'artificialisation des sols

La destination connaît le **taux d'artificialisation de ses sols**. Des **engagements** sont pris pour limiter au maximum cette artificialisation. La **désimperméabilisation** et la **restauration** écologique de certains sites sont déjà abouties. Un plan d'action est formalisé pour atteindre les objectifs du **Zéro Artificialisation Nette avant 2050**. La compensation est utilisée avec discernement et comme "dernière solution".

Indicateur 16.2 : Qualité des sols

La destination a fait un **diagnostic** de pollution des sols. Elle connaît notamment l'impact des différents **intrants** (produits phytos, sels de déneigement...) sur la qualité de ses sols. Un dispositif **d'évaluation** lui permet de suivre l'évolution de la qualité des sols, à partir de « zones-témoins ». Des **actions concrètes** (dépollution, lutte biologique, fertilisation...) sont mises en œuvre pour **réduire la pollution et améliorer la qualité des sols**. Ces actions sont promues auprès du grand public.

CRITERE 17 : ENERGIE

La destination travaille à mesurer, optimiser et réduire sa consommation d'énergie. Elle développe la production d'énergies renouvelables et limite sa pollution lumineuse.

Indicateur 17.1 : Economie d'énergie – Domaine Skiable

L'organisme gestionnaire du domaine skiable a réalisé un **bilan énergétique** de ses bâtiments de ses équipements et de ses activités. Cet organisme s'est fixé des objectifs de réduction de ses consommations et un **plan d'action** organise les prochains pas dans ce sens. Une évaluation régulière permet de suivre la progression. Une réflexion est notamment menée sur le cadencement des **remontées mécaniques**, leur fermeture partielle lorsque la baisse de fréquentation le justifie ou encore sur une **gestion différenciée du damage** des pistes (une piste sur deux, évitement des bords de piste, par exemple). Les agents sont formés à l'éco-damage. Une **évaluation** régulière permet de suivre la baisse des consommations.

Indicateur 17.2 : Stratégie énergétique de la destination

La destination a réalisé un **bilan énergétique** des principaux équipements et bâtiments publics et privés. Une stratégie de réduction des consommations a été formalisée et traduite dans un plan d'action à 3/5 ans. La destination étudie les possibilités de développement **d'énergies locales renouvelables**. Des réalisations et partenariats prennent forme, dans ce sens.

Indicateur 17.3 : Efficacité énergétique des bâtiments touristiques

Un **diagnostic énergétique** des principaux bâtiments touristiques a été réalisé. A partir de ce diagnostic, des objectifs chiffrés et datés ont été **formalisés** pour augmenter cette efficacité énergétique. Un plan d'action permet de voir comment vont se dérouler les prochains pas. Ce plan d'action est rendu public auprès des habitants et des visiteurs. Une **personne référente et formée** est identifiée pour accompagner la réalisation de ce plan d'action.

Indicateur 17.4 : Rénovation des bâtiments publics et privés

La **rénovation des bâtiments publics** est une priorité pour la destination. Celle-ci prime sur la construction (même « durable ») de nouveaux bâtiments. La rénovation s'appuie sur les critères de la RE2020.

Un accompagnement est formalisé pour encourager/inciter les propriétaires privés à rénover leurs propriétés (par exemple, un répertoire des aides et des « guichets » territoriaux est disponible en Mairie, sur simple demande).

Indicateur 17.5 : Eclairage public

Un programme de limitation de la consommation énergétique relative à l'éclairage public est engagé. Des actions ont été planifiées concernant la possibilité de remplacer les équipements (avec un échelonnement dans le temps). Des actions sont réalisées pour réduire la pollution lumineuse (extinctions nocturnes au niveau communal, réglementation locale concernant les enseignes lumineuses...). La destination est labellisée « **ciel étoilé** » ou est partie prenante d'un programme équivalent. Une campagne de sensibilisation éveille les habitants et les visiteurs aux spécificités de la faune nocturne.



CRITERE 18 : BIODIVERSITE

La destination protège et favorise la biodiversité locale.

Indicateur 18.1 : Patrimoine rural

La destination est dotée d'un dispositif pour évaluer et garantir l'état et la conservation des paysages ruraux. Un observatoire agro-pastoral ou un dispositif équivalent permet de valoriser des « **espaces à haute valeur pastorale** », sur le périmètre du domaine skiable ou autour.

Indicateur 18.2 : Connaissances de la biodiversité

La destination dispose de connaissances précises sur **la faune et la flore** locale et sur les risques **d'érosion** liés aux changements climatiques. Elle sait évaluer les risques que représentent les activités touristiques pour les espèces endémiques. En lien avec les observatoires de la biodiversité, les Parcs (PN, PNR) et les associations locales, la destination est en mesure d'appuyer ses décisions sur un **inventaire** actualisé des espèces et une **cartographie** précise des périmètres de leur protection.

Indicateur 18.3 : Valorisation de la biodiversité locale

La biodiversité locale est valorisée par l'intermédiaire de visites guidées thématiques et d'une variété de supports de communication et/ou d'évènements dédiés. L'observation et la découverte de la biodiversité locale est un moteur de l'économie touristique.

Indicateur 18.4 : Protection de la biodiversité

Des mesures volontaires sont en vigueur sur la destination pour protéger activement des espèces menacées.

Les restrictions des activités récréatives, liées à la préservation de la biodiversité sont très clairement visibles et compréhensibles pour les habitants et les visiteurs. Ces dispositifs de régulation/restriction/évaluation du nombre et de médiation/éducation des pratiques des visiteurs sont déployés pour limiter les impacts négatifs sur les sites sensibles et pour renforcer leurs **comportements positifs**.



CRITERE 19 : EAU

La destination optimise la quantité et la qualité de l'eau disponible.

Indicateur 19.1 : Connaissances de la ressource en eau

La destination dispose de connaissances précises sur ses ressources hydriques, ses utilisations, sa répartition et sa qualité. Le rendement de son réseau d'approvisionnement en eau potable (AEP) est **supérieur à 65%**. Elle est engagée dans la réduction de ses consommations via l'installation d'équipements et la promotion **d'écogestes**. Cette réduction

est planifiée dans le temps avec des objectifs clairs que la destination a rendu publics. Les risques liés à l'eau (pollution, inondations, coulées de boue...) sont connus. Un plan d'alerte et un plan d'action sont formalisés les concernant. Un zonage des eaux pluviales a été réalisé sur la destination et le réseau est adapté pour éviter de polluer l'environnement en cas de forte pluie.

Indicateur 19.2 : Gestion de l'eau

La destination est impliquée dans la formalisation et le suivi d'un outil de type SAGE (Schéma d'Aménagement et de Gestion des Eaux) ou dans un contrat de rivière. Elle travaille en **concertation** avec les acteurs de son bassin versant pour gérer la quantité et la qualité des eaux. La gouvernance de la ressource en eau est claire (acteurs, compétences, moyens, responsabilités, outils).

La destination dispose d'un ensemble d'équipements collectifs et individuels à même d'assurer un traitement efficace des eaux usées de leur réutilisation ou de leur évacuation, en toute sécurité et sans effets néfastes pour la population locale et l'environnement. Les équipements collectifs de traitement des eaux usées sont conformes. Les équipements individuels sont recensés et contrôlés régulièrement. Des campagnes de communication sur la qualité de l'eau, les **écogestes** à adopter pour la préserver et sur les risques liés à l'eau sont assurées.

Indicateur 19.3 : Projets de développement et vulnérabilité de la ressource en eau

La sécurité de l'approvisionnement en eau n'est pas menacée par le développement des projets de la destination. Des actions d'optimisation de la ressource sont réalisées afin de réduire au maximum la vulnérabilité de la destination sur ce point. Concernant la production de neige artificielle, les débits réservés des cours d'eau sont connus, respectés et optimisés.

Les éventuels projets d'extension du domaine skiable ou de création de retenues collinaires ne portent pas atteinte à la vulnérabilité de la qualité et à la quantité de la ressource en eau et à la biodiversité. Des mesures d'optimisation sont planifiées et des mesures de compensation sont réalisées, le cas échéant. Une **communication transparente** et détaillée est prévue sur le sujet à l'attention du grand public.



CRITERE 20 : DECHETS

La destination agit de façon transversale sur le cycle complet des déchets sur son territoire.

Indicateur 20.1 : Collecte et Gestion des déchets

La collecte et le traitement des ordures ménagères sont assurés. Le taux de leur valorisation est connu et la destination est engagée dans l'**optimisation** de celle-ci. Le tri des déchets est optimisé et bien dimensionné sur la destination (nombre de points de collecte, communication

efficace/traduite...). Le taux de recyclage et le taux de valorisation des déchets recyclables sont connus. La destination est engagée dans l'amélioration continue de ces taux (objectifs, plan d'action).

La destination s'efforce de valoriser les biodéchets en procurant des ressources aux habitants et aux visiteurs qui souhaitent les composter (seaux, aires de compostage collectives, consignes...). Une collecte des **encombrants** est organisée régulièrement. Les déchetteries sont accessibles et bien dimensionnées. Il n'y a pas de décharges sauvages sur le territoire. Dans le cas contraire, la commune assume ses responsabilités en s'efforçant de communiquer/avertir sur l'interdiction de « benner » et s'applique à identifier et verbaliser les coupables.

Indicateur 20.2 : Mesures et Surveillance

La destination a réalisé un **diagnostic global** des déchets sur son territoire. Elle connaît la provenance et la destination des différentes catégories de déchets. Elle s'est fixée des objectifs de réduction des déchets à la source et d'optimisation de leur traitement. Un plan d'action est formalisé et des indicateurs ont été déterminés pour suivre l'impact de ces actions. La présence d'écogardes dans les espaces naturels qui sensibilisent les habitants et les visiteurs à la problématique des déchets sauvages. L'interdiction du plastique à usage unique est respectée dans les commerces et les établissements touristiques.

Indicateur 20.3 : Communication et sensibilisation

La destination a formalisé une stratégie et un plan de communication sur les déchets. Des actions en faveur de la réduction du gaspillage alimentaire sont engagées dans les lieux de restauration (scolaire, touristiques) de la destination. L'eau du robinet est valorisée et la destination promeut l'utilisation des gourdes.

Les consignes de tri et les autres campagnes de communication sont **traduites** dans les langues les plus couramment parlées par les visiteurs (anglais, allemand, italien, espagnol, catalan...). Un plan de communication concerne spécifiquement les éco gestes et la réduction des déchets à la source. Un plan de communication concerne spécifiquement les mégots. Des programmes participatifs « **ambassadeurs du tri** » ou « **adopte un spot** » permettent de mettre des volontaires à contribution sur ces questions.

Indicateur 20.4 : Economie circulaire

De façon générale, les habitants et les visiteurs sont incités à réduire et à valoriser leurs déchets. Il existe **un site, une application ou une plateforme d'échange, de dons, de vente d'occasion** sur la destination (ou une utilisation dynamique d'outils existants du type « le bon coin »). Des **événements** permettent d'acheter d'occasion : bourses aux skis, vide-greniers... Il existe un lieu où les habitants peuvent venir réparer/faire réparer leur matériel

(électroménager, hifi, vélos...) ou bien des personnes/entreprises proposent ce type de services.

CONTACTS MOUNTAIN RIDERS

Coline DOURNES

coline@mountain-riders.org

Responsable du Projet Flocon Vert

Claire TOLLIS

claire@mountain-riders.org

Responsable Recherche & Développement

Antoine CHOUVELLON

antoine@mountain-riders.org

Responsable Communication et Partenariats

MOUNTAIN RIDERS REMERCIE

Pour leur soutien dans la rédaction du Cahier des Charges 2022, même si le résultat ne reflète pas entièrement toutes les propositions et toutes les prises de position qui ont été partagées, merci à tous les experts, chercheurs, partenaires, militants et acteurs des territoires de montagne qui ont œuvré pour que ce cahier des charges soit au plus proche des enjeux de la montagne d'aujourd'hui et de demain.