



Charte qualité des Stations Vertes

Adoptée en Assemblée générale extraordinaire le 12 octobre 2017

Une Station Verte est une commune à la campagne, à la montagne ou littorale engagée dans l'écotourisme ; elle propose une organisation et une animation touristique et de loisirs basées sur la nature, la valorisation et la préservation des patrimoines, les activités et déplacements doux.

Etre une collectivité labellisée repose sur un engagement réciproque entre la Fédération et ladite collectivité.

➤ **la Fédération s'engage à :**

- accompagner les collectivités labellisées pour s'approprier les valeurs Station Verte (démarche de progrès)
- mettre à disposition des outils : Référentiel station et Guides pratiques prestataires ; divers contenus liés à la démarche
- proposer un Plan de formation
- contrôler tous les 6 ans le respect de la charte qualité Station Verte
- faire la promotion des collectivités labellisées, en valorisant notamment celles engagées dans l'écotourisme

➤ **la collectivité labellisée s'engage à :**

- respecter les 24 critères obligatoires et particulièrement en remplissant le Référentiel station
- procéder tous les 2 ans à une auto-évaluation, préciser les trois marges de progrès sur lesquelles elle s'engage et les communiquer à la Fédération
- procéder tous les 6 ans au contrôle du respect de la Charte qualité Station Verte avec la Fédération, outil de consolidation et de progrès pour la collectivité
- valoriser son appartenance au réseau auprès des différents publics : prestataires, acteurs économiques, habitants et touristes
- afficher ses engagements écotouristiques sur tout support numérique ou papier : documentation, site internet, bulletin...

		critère obligatoire	critère fondamental	critère complémentaire
Engagement 1 : être engagé dans la démarche « Ecotourisme Station Verte »				
1.1	Renseigner le Référentiel Station Verte	1		
1.2	Avoir défini son organisation fonctionnelle pour : - favoriser l'engagement de la station et des opérateurs touristiques dans la démarche "Station Verte - Ecotourisme" - établir les diagnostics pour identifier l'état d'avancement dans la démarche et définir les plans d'action sur deux ans pour atteindre un engagement significatif/suffisant - mesurer chaque année l'état d'avancement des actions par des indicateurs de suivi - organiser chaque année des temps d'information, rédiger des documents ou notes de services pour présenter le programme d'action Station Verte aux différents acteurs de la Station - définir sa communication pour présenter ses engagements en termes de tourisme durable et/ou d'écotourisme dans ses supports de communication	1		
1.3	Valoriser notamment les prestataires touristiques engagés dans la démarche écotouristique, l'offre touristique et les produits locaux de son terroir à l'occasion des pots d'accueil pour les touristes	1		
1.4	Mener au moins deux actions d'éducation, de sensibilisation des visiteurs et des touristes à l'environnement	1		
1.5	Mener au moins deux actions pour contribuer à la préservation de la biodiversité	1		
1.6	Disposer d'un espace de mise en valeur des patrimoines (musée, maison du patrimoine, lieu d'expositions...)		1	

		critère obligatoire	critère fondamental	critère complémentaire
1.7	Proposer des circuits thématiques avec visites commentées ou animées, incluant la valorisation des patrimoines naturels et/ou culturels		1	
1.8	Avoir des prestataires touristiques sur au moins deux types de prestations proposées (hébergement, restauration, évènement, activités culturelles, de pleine nature,...) engagés dans la démarche écotourisme des guides pratiques "prestataires"		1	un prestataire par type de prestation
Engagement 2 : proposer des aménagements de qualité dans un cadre paysager agréable				
2.1	Avoir une population municipale inférieure à 10 000 habitants	1		
2.2	Etre inscrit au Concours des Villes et Villages Fleuris		1	Etre labellisé Ville ou Village Fleuri
2.3	Disposer d'une signalétique touristique directionnelle et d'information actualisée		1	
2.4	Proposer des moyens de déplacements doux (gestion directe ou par le biais de prestataires) sur des itinéraires ; chemins balisés, location vélos, navette (petit train, calèche) et une intermodalité sur les transports collectifs qui relient notamment le bourg aux sites d'activités touristiques et de loisirs		1	
2.5	S'inscrire volontairement dans les démarches entreprises pour mettre en place des actions concrètes en réponse aux enjeux environnementaux (gestion et traitements des déchets; économie d'énergie et énergie renouvelable; gestion de l'eau; traitements des pollutions; charte paysagère...)		1	
Engagement 3 : proposer un service de conseil et d'information touristique, engagé dans une démarche de qualité				
3.1	Disposer d'un office de tourisme, en référence à la loi NOTRe, qui accompagnera la Station Verte pour assurer sur le territoire du label des ressources d'informations touristiques (structure touristique, « accueil hors les murs », via le numérique) accessible au moins 120 jours par an, dont le samedi et le dimanche en période de fréquentation touristique et lors des manifestations ou événements.	1		
3.2	Mesurer en continu la satisfaction de la clientèle touristique dans la Station Verte et traiter les résultats	1		
3.3	Engager la structure d'information touristique dans une démarche qualité		1	Avoir une démarche qualité reconnue officiellement
3.4	Appliquer la taxe de séjour sur la Station Verte (votée par l'organe délibérant compétent)		1	
3.5	Avoir obtenu la dénomination de commune touristique et/ou être classé en station de tourisme			1
Engagement 4 : proposer un hébergement diversifié et une restauration ouverte à l'année ou en cohérence avec la fréquentation touristique				
4.1	Avoir au moins 2 types d'hébergements classés, marqués ou labellisés parmi : hôtel, chambres d'hôtes, camping, meublés, village de vacances, résidence de tourisme (cf. annexe pour avoir le détail des hébergements pris en compte). Ces hébergements, situés sur place ou sur les communes contiguës, doivent proposer au moins 200 lits touristiques	1		
4.2	Proposer au moins un point de restauration ouvert toute l'année et adapté à la fréquentation touristique	1		
4.3	Proposer au moins un point de restauration mettant à l'honneur les produits de son terroir		1	

		critère obligatoire	critère fondamental	critère complémentaire
Engagement 5 : disposer de commerces et services adaptés aux demandes des touristes et visiteurs				
5.1	Avoir au moins un commerce d'alimentation ouvert à l'année et/ou cohérent avec la fréquentation touristique	1		
5.2	Avoir au moins un espace de vente (commerce, boutique de l'office de tourisme, etc.), ouvert à l'année, promouvant les produits de son terroir		1	
5.3	Disposer d'au moins un service de santé (médecin, infirmière ou pharmacie), sur place ou à 10 mn en voiture		1	
5.4	Proposer un dispositif de retrait d'argent (DAB ou chez un prestataire)		1	
5.5	Disposer d'un point d'accès WIFI gratuit, mis à disposition du public		1	
5.6	Disposer d'une infrastructure culturelle (espace multimédia, bibliothèque, médiathèque, cinéma...) ouvert à tous les publics		1	
Engagement 6 : disposer d'une offre de loisirs de pleine nature				
6.1	Proposer un réseau de sentiers pédestres balisés et entretenus	1		
6.2	Proposer un réseau d'itinéraires vélo signalés	1		
6.3	Disposer d'un réseau de circuit(s) VTT balisé et entretenu			1
6.4	Proposer une piscine ou un lieu de baignade aménagé et surveillé (plan d'eau, base de loisirs...) sur place ou à 10 mn en voiture, et adapté à la fréquentation touristique		1	
6.5	Disposer d'une organisation chargée de promouvoir la pratique de la pêche, en œuvrant pour la protection, la connaissance et la mise en valeur du milieu aquatique		1	
Engagement 7 : avoir un programme d'animations et de festivités				
7.1	Organiser au moins un marché et/ou une animation autour des produits de son terroir cohérent avec la fréquentation touristique	1		
7.2	Avoir un programme d'animations et de festivités cohérent et articulé ou au moins sur la durée de la saison touristique principale	1		
7.3	Dans le programme de festivités, proposer des animations spécifiques qui valorisent les patrimoines et les savoir faire locaux, impliquent la population et les acteurs socio économiques de la commune		1	
Engagement 8 : proposer une offre à destination des familles				
8.1	Proposer régulièrement des animations et/ou des activités dédiées aux enfants, en cohérence avec la fréquentation touristique	1		Etre labellisé Famille Plus
8.2	Disposer d'une aire de jeux pour enfants, accessibles par tous les visiteurs		1	
Engagement 9 : favoriser l'accessibilité tarifaire pour tous				
9.1	Proposer une gamme de tarifs diversifiés (familles, étudiants, chômeurs...)	1		
9.2	Avoir des prestations acceptant le règlement par Chèques-Vacances, ou avoir mis en place / proposer des formules tarifaires (chéquiers de réduction, pass, carte ambassadeur...) facilitant l'accès à des activités, prestations et animations		1	

		critère obligatoire	critère fondamental	critère complémentaire
Engagement 10 : mettre en place une organisation performante pour coordonner et animer la Station Verte				
10.1	Afficher son appartenance au réseau national Station Verte : - panneaux aux entrées de la commune - logo et liens sur les sites internet de la commune et de la structure d'information touristique - logo sur la documentation papier et numérique	1		
10.2	Appliquer 80% des critères fondamentaux	1		
10.3	Avoir désigné le "Réfèrent Station Verte" pour le suivi et l'animation du label	1		
10.4	Impliquer la structure d'information touristique dans l'animation et la promotion du label Station Verte	1		
10.5	Avoir mis en place un "Comité local Station Verte" chargé du suivi et de l'accompagnement technique du Réfèrent Station Verte	1		
10.6	Réaliser, dans le cadre de sa démarche d'amélioration continue, son auto-évaluation Station Verte tous les 2 ans et restituer les résultats aux acteurs locaux et à la Fédération	1		
10.7	Co-organiser avec la Fédération, dans le cadre de la démarche d'amélioration continue, le diagnostic de suivi des engagements Station Verte tous les 6 ans	1		
10.8	Participer aux actions pilotées par la Fédération		1	
10.9	Utiliser les produits dérivés (drapeaux, vitrophanies électrostatiques, stylos, etc.) proposés par la Fédération			1
10.10	Utiliser le logo Station Verte sur les supports complémentaires créés par la Station (T-shirts, totem, porte clés,...)			1
10.11	Participer, ou au moins être représenté, au Congrès des Stations Vertes			1
Totaux		24	21	5
Respect de la charte qualité Station Verte		24 sur 24 critères	16 sur 21 critères	

Important : la Commission nationale de Contrôle et de Labellisation de la Fédération statue au vu du respect des critères accompagnés des engagements de la collectivité candidate

Fait à

le / /

Signature et cachet du Maire	Signature et cachet du (de la) Président (e) de l'EPCI	Signature et cachet du Président (e) / Directeur (rice) de l'Office de Tourisme	Signature et cachet du Président de la Fédération des Stations Vertes

Annexe

Types d'hébergements pris en compte en critère obligatoire

La Station Verte doit avoir au moins 2 types d'hébergements classés, marqués ou labellisés parmi les hébergements ci-dessous. Ces hébergements, situés sur place ou sur les communes contiguës, doivent proposer au moins 200 lits touristiques.

- Hôtel (2 étoiles, 2 cheminées... au minimum)
- 10 lits en Chambres d'hôtes (labellisées ou marquées)
- Camping (2 étoiles minimum ou camping labellisé ou marqué)
- 5 Meublés / gîtes au minimum (2 étoiles, épis, clés... au minimum)
- Village de vacances (classé, labellisé ou marqué)
- Résidence de Tourisme (classée, labellisée ou marquée)

***Rappel de la méthode de calcul des lits**

Hôtel	1 chambre = 2 lits
Chambres d'hôtes	1 chambre = 2 lits
Camping / camping à la ferme / aire naturelle de camping / aire d'accueil de camping-cars	1 emplacement = 3 lits
Habitats Légers de Loisirs (HLL)	1 HLL = 4 lits
Meublés / gîtes	1 meublé ou gîte = 4 lits
Villages de vacances	Nombre de personnes
Résidence de Tourisme	Nombre de personnes
Refuges / gîte d'étape	Nombre de personnes
Anneaux de plaisance	1 anneau = 4 lits
Résidence secondaires* (nb : le nombre de lits en résidences secondaires pris en compte par la Charte Station Verte sera de 10 % au maximum du total des 200 lits touristiques (soit 20 lits)	1 résidence secondaire = 5 lits