

CAHIER DES CHARGES

GITES GITES DE FRANCE® LE PAYS CATHARE®

GITES ACCUEIL PAYSAN® LE PAYS CATHARE®

LOCATIONS CLEVACANCES® LE PAYS CATHARE®

1. TRONC COMMUN

1.1. Préambule

L'institution Conseil Général qui a fait le choix de proposer le programme de développement Pays Cathare, en sus de ses compétences obligatoires, a pour objectif de provoquer "**les conditions favorables au développement de tous les Audois**".

Cette volonté s'accompagne de moyens financiers et humains pour mettre en œuvre les projets des acteurs engagés dans ce programme.

Le bon fonctionnement du Programme est basé sur une action partenariale des différents partenaires Audois des sphères privées et publiques : collectivités locales, institutions professionnelles, groupements professionnels, sociaux et culturels, les acteurs locaux dans une concertation participative et volontaire.

L'objectif de développement est fixé sur du moyen et long terme, le programme doit permettre d'en assurer la cohérence et le sens.

1.2. La marque de qualité « Le Pays Cathare® »

- **les Objectifs de la démarche qualité**

C'est une Marque commerciale, déposée à l'INPI (Institut National de la Propriété Industrielle) par le Conseil Général, institution publique, pour une mise à disposition des partenaires consulaires du département de l'Aude et des Syndicats Professionnels volontaires pour adhérer à cette démarche, afin d'assurer une globalité et une transversalité de la Qualité dans un Programme d'ensemble qui doit fédérer tous les producteurs et tous les propriétaires derrière une Marque collective.

Elle se veut être un outil fédérateur et dynamique d'un développement concerté et harmonieux.

Le Conseil Général s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre les projets des acteurs engagés dans ce programme.

- **Une marque territoriale**

La Marque évolue vers un concept plus global de « **Qualité Territoriale** »

Une qualité de produits et services régie par des cahiers des charges spécifiques, normes nationales contrôlées, traçabilité et origine garantie.

Une qualité de territoire et de l'organisation du réseau

Capacité des Hommes à s'organiser et à garantir l'organisation dans un objectif global et solidaire de Qualité Territoriale

- **L'Éthique des réseaux impliqués dans la démarche le Pays Cathare®**

Le réseau des gîtes-meublés le Pays Cathare® entend favoriser les séjours touristiques dans les meilleures conditions d'accueil et de confort; satisfaire aux exigences et besoins d'un **tourisme durable, contribuer à la valorisation et à la conservation du patrimoine et de l'environnement**, et encourager **une coopération dynamique avec l'ensemble des opérateurs et partenaires** concourant au développement de l'économie touristique.

L'accueil du Réseau "le Pays Cathare® " : l'appartenance au Réseau implique la garantie d'un accueil de qualité. Hospitalité, convivialité, disponibilité, chaleur, générosité sont à la base de la promesse faite aux consommateurs et des engagements de chaque professionnel engagé.

1.3. L'engagement Pays Cathare : Engagements des « gestionnaires » des marques Gîtes de France®, Clévacances® et Accueil Paysan® de l'Aude

- **Les Labels**

Les Gestionnaires des labels Gîtes de France®, Clévacances® et Accueil Paysan® de l'Aude (ci-après nommé « gestionnaires ») ont souhaité soutenir la démarche de Qualité «le Pays Cathare», et utiliser la signature Le Pays Cathare® afin de démarquer les hébergements de leurs Propriétaires.

Ces « gestionnaires » et leurs responsables devront se considérer comme des Ambassadeurs de cette démarche Qualité tant en interne au département qu'en externe, pour promouvoir un certain état d'esprit de production, de promotion et de commercialisation.

Le Relais des Gîtes de France est le garant par convention du lien entre la Marque Pays Cathare® et ses partenaires et l'ensemble des « gestionnaires » des marques, et entre l'ensemble des meublés de tourisme et chambres d'hôtes labellisés Gîtes de France®, Clévacances®, et Accueil Paysan®

Il assure à ce titre le lien entre les « **gestionnaires** », les propriétaires de gîtes-meublés et des chambres d'hôtes Le Pays Cathare® et les partenaires de la marque Le Pays Cathare®: Suivi, Accompagnement, Formation, Développement Commercial ...etc.

Le Relais des Gîtes de France® de l'Aude assure la concertation, la cohérence et l'interaction avec les autres partenaires de la marque le Pays Cathare®.

Il s'attache d'autre part à favoriser des liens constructifs entre les réseaux du Pays Cathare avec les autres propriétaires touristiques, Restaurants, Auberges, Campings, sites touristiques, mais aussi avec les autres réseaux professionnels du Pays Cathare tels que les artisans, agriculteurs et l'Association des sites pôles du Pays Cathare

- **Engagement / Production**

Les responsables des « gestionnaires » qui gèrent les marques Gîtes de France®, Accueil Paysan® et Clévacances® sont les interlocuteurs des professionnels engagés dans la démarche Pays Cathare, en lien avec le qualificateur Le Pays Cathare®.

Ils assurent l'accompagnement de leurs professionnels Propriétaires, pour une application des conditions définies par les cahiers des charges spécifiques.

Audit des candidats à la marque Le Pays Cathare®

Le gestionnaire étudie au préalable l'éligibilité du candidat en fonction du cahier des charges Pays Cathare® afin de présenter la candidature d'un propriétaire, et ce, en lien avec la responsable Pays Cathare® des Réseaux gîtes, meublés et chambres d'hôtes Pays Cathare®, **et en particulier chaque « gestionnaire » s'assure que le candidat à la marque répond aux critères de base définis dans l'annexe «critères de qualité des labels Clévacances®, Accueil Paysan® et Gîtes de France® » (cf. annexe 1).**

Chacun s'engage dans un comportement qualitatif respectueux de la Qualité Pays Cathare telle que définie dans le présent cahier des charges.

Le Relais des Gîtes de France® assure l'accompagnement des propriétaires candidats à la marque Pays Cathare : pré-audit, repérage des écarts, préconisations. Les actions de mise à niveau se font en lien avec le «gestionnaire» référent et le professionnel. A cette issue, un dossier complet du candidat sera réalisé avec un avis technique, remis au Comité d'attribution.

- **Engagement / contrôle**

L'organisation des contrôles des attributaires de la marque Le Pays Cathare® est suivie par les Référents Qualité Pays Cathare® présents chez les Pilotes. Ce contrôle concerne :

- Le contrôle générique tel que décrit dans la partie tronc commun de ce cahier des charges avec notamment le contrôle de l'implication du marqué dans le réseau Pays Cathare® et à son respect des politiques d'animation, de communication et de promotion des produits ou prestations marqués, selon les informations transmises par l'organisme gérant le label (Gîtes de France®, Clévacances®, Accueil paysan®), par l'organisme responsable de l'animation, et l'organisme responsable des formations.

- Le contrôle spécifique concerne les points « critères de qualité des labels Clévacances®, Accueil Paysan® et Gîtes de France® » (Annexe 1) et les critères qualité Le Pays Cathare® (Annexe 2).

Le contrôle des attributaires de la marque Le Pays Cathare® est réalisé en lien avec le reclassement géré par chaque gestionnaire.

Le professionnel est contrôlé par l'organisme gérant le label (Gîtes de France®, Clévacances®, Accueil paysan®), au minimum tous les 5 ans dans le cadre du reclassement, ou en cas de litige. Ce contrôle concerne les normes précisées dans le cahier des charges du label auquel le professionnel est rattaché (Clévacances® Accueil Paysan® ou Gîtes de France®) et sera réalisé selon les critères (fréquence, points évalués, ...) prévus dans ces-dits cahiers des charges.

L'organisme gérant du label devra également, lors de son contrôle de la labellisation (et/ou du classement tourisme attribuée par la CDAT) de l'hébergement, évaluer les caractéristiques Pays Cathare® telles que décrites dans ce présent cahier des charges dans la partie annexe 2 – Critères Qualité Pays Cathare®.

Les Labels s'engagent à transmettre les litiges ou toute information nécessaire concernant la structure marquée Le Pays Cathare® au référent qualité Le Pays Cathare®.

Le compte rendu de visite réalisé par l'organisme gérant le label (Gîtes de France®, Clévacances®, Accueil Paysan®) sera transmis au qualitatifien pays cathare responsable du réseau. En cas de non-conformité, une visite par le qualitatifien Le Pays Cathare® pourra être réalisée.

A tout moment, le Référent Qualité Pays Cathare® peut réaliser une visite contrôle des caractéristiques spécifiques Pays Cathare® telles que décrites ci-dessus et notamment des points relatifs au cahier des charges, en lien avec le gérant du label.

● **Engagement / Formation**

Les responsables des gestionnaires des marques Gîtes de France®, Clévacances® et Accueil Paysan® s'engagent à être le lien avec leurs Propriétaires, en vue d'une participation accrue de ceux-ci dans la démarche de Qualité Le Pays Cathare®. En fonction de leurs besoins, ils proposeront au Relais des Gîtes de France des thèmes spécifiques.

Le Relais des Gîtes de France® collecte ces besoins et propose aux services du Conseil Général un plan de formation découlant des résultats des audits réalisés chez les candidats à la marque Le Pays Cathare®.

Le programme de formation sera organisé par les services du Conseil Général, et en cohérence avec les programmes d'autres réseaux professionnels (sessions intersectorielles pour assurer des synergies entre les acteurs d'un même Territoire)

● **Engagement / Promotion**

Les Gestionnaires des marques Gîtes de France®, Clévacances® et Accueil Paysan® de l'Aude ont souhaité soutenir la démarche de Qualité «le Pays Cathare», et utiliser la signature Le Pays Cathare® afin de démarquer les hébergements de leurs Propriétaires. Ils s'engagent à réaliser la promotion de leur propriétaire marqués Le Pays Cathare® dans leurs actions et outils de promotion.

Les outils de promotion réalisés dans ce cadre doivent respecter les règles définies par le propriétaire de la Marque « Le Pays Cathare » en termes de Charte graphique.

La plaque d'identification de la marque Le Pays Cathare® sera remise à tout nouvel attributaire de la marque (fourni par le propriétaire de la marque)

● **Procédure d'attribution**

1. – Candidature du professionnel auprès de son label référent : Accueil Paysan® / Clévacances® / Gîtes de France®
2. – Validation de la candidature par les gestionnaires de marque qui contrôlent l'éligibilité du candidat : « critères minimum label » / annexe 1 du présent cahier des charges.
3. – Transmission des candidatures éligibles par les labels auprès du référent qualité
4. – Envoi au candidat du dossier de candidature marque Pays Cathare® par le référent qualité
5. – Visites et Audit pour respect cahier des charges Pays Cathare®
6. - Réalisation du dossier complet de candidature
7. – Transmission des candidatures au Conseil Général
8. – Commission technique Pays Cathare®
9. – Commission d'attribution

- **Procédure de Retrait**

La marque Le Pays Cathare® peut être retirée en cas de non respect du cahier des charges, de changement de propriétaire, ou de retrait du label Accueil Paysan® / Clévacances® / Gîtes de France® auquel est rattaché la structure Le Pays Cathare®.

Le gestionnaire de label s'engage à informer le référent qualité de la marque le Pays Cathare® sur les litiges labels concernant les propriétaires de la marque Pays Cathare®.

Cette plaque est fournie par le Conseil Général au marqué, il reste en tout état de cause la propriété du Conseil Général de l'Aude, propriétaire de la marque Pays Cathare®.

En cas de radiation, de démission de la marque Pays Cathare®, en cas de vente ou transmission de l'activité touristique, ces outils de communication seront restitués au propriétaire de la marque

1.4. L'engagement Pays Cathare : Engagements des professionnels

- **Engagement / Son territoire et dans son réseau professionnel**

Le professionnel doit s'intégrer aux démarches locales de développement de son territoire pour mieux se faire connaître et contribuer à la dynamique interprofessionnelle. Il doit avoir un rôle d'« ambassadeur » sur son territoire, en valorisant et en respectant les ressources locales.

Le professionnel s'engage à participer à des actions collectives ou aux journées d'information ou de réflexion sur les actions collectives ou formation, sur son territoire et au sein des réseaux Pays Cathare.

Le professionnel s'engage à développer « l'effet réseau », à participer aux réunions organisées par son réseau professionnel dans le but de partager les expériences, de mettre en place des partenariats pour le montage d'actions collectives, la mise en place d'outils communs

- **Information du public et utilisation des outils de communication Pays Cathare**

Le professionnel marqué Pays Cathare s'engage à informer largement le grand public de la démarche Qualité Le Pays Cathare®. Il doit être capable de transmettre des informations sur son propre réseau, ainsi que sur les autres réseaux et autres professionnels marqués.

Il met à disposition du public les supports de communication Pays Cathare qui lui sont remis lors de l'attribution, puis régulièrement par la suite.

COMMUNICATION ASSUREE PAR LE PROFESSIONNEL MARQUE

L'identification de la certification Pays Cathare® de l'établissement se fera en particulier par la pose sur la façade de l'hébergement marqué d'une plaque « Le Pays Cathare® ». Si le propriétaire possède plusieurs structures, la pose de la plaque Le Pays Cathare® ne devra pas porter confusion.

Le professionnel marqué doit faire référence à la marque Le Pays Cathare® dans ses outils de communication (flyer, site internet....) sans utilisation abusive.

- **Transmission annuelle des données à caractère économique**

Le professionnel s'engage à transmettre les données à caractère économique et social décrivant son activité.

Le professionnel marqué doit transmettre annuellement des données alimentant un observatoire des actions engagées dans le cadre de la marque. Ces données comprennent notamment :

- Le nombre de nuitées proposées à la location / nombre de nuitées louées par période de haute moyenne et basse saison / prix pratiqués / type de clientèle (répartition clientèle française et étrangère, principales régions émettrices françaises / Principales nationalités étrangères)
- Le nombre de participation aux réunions d'animation- formation – réunion collective dans le cadre de la démarche Pays Cathare® en fonction du nombre d'opération proposé.

- **Formation**

Tous les propriétaires des structures marquées Le Pays Cathare® doivent être des relais de communication avec la clientèle touristique et pouvoir apporter à celle-ci des informations sur l'histoire, le patrimoine et la vie culturelle du pays.

Dans ce souci d'échange culturel, les propriétaires qui assurent l'accueil en hébergement acceptent de participer à des journées de formation et de rencontres sur des thèmes spécifiques liés au patrimoine, ou aux ressources naturelles du Département.

Le propriétaire s'engage à suivre au minimum 1 ou 2 jours par an de formation, ou réunion d'information ou de réunion-animation collective liée à la marque Le Pays Cathare®.

Lors de sa candidature, ou dans l'année qui suit son attribution, le professionnel s'engage à participer la formation commune à toutes les professions marquées portant sur le programme Pays Cathare et connaissance du territoire et sur l'histoire de l'Aude et du catharisme.

- **Audit - Contrôles**

Le propriétaire de l'hébergement déclare reconnaître au référent qualité de la marque pays cathare ainsi qu'au gestionnaire du label auquel il est rattaché, le droit de vérifier par tous moyens l'exécution de ses différentes obligations.

- **Développement durable**

Engagement à développer son activité touristique tout en respectant les ressources naturelles, culturelles et sociales et contribuer de manière positive et équitable au développement économique et à l'épanouissement des individus qui vivent, travaillent et séjournent dans l'Aude.

Les prestataires s'engagent à initier une démarche s'intégrant dans un tourisme durable :

- S'engager dans une démarche de qualification Environnementale (Intégration à l'environnement, Utilisation de matériaux locaux et sain, Gestion de l'énergie, Gestion de l'eau, Gestion des déchets, Information et sensibilisation)
- Valoriser les savoir-faire et les produits locaux

2. DISPOSITIONS SPECIFIQUES

2.1.PREAMBULE

Tous les meublés - gîtes peuvent avoir accès à la marque Pays Cathare® à partir du moment où ils respectent les différents points du présent cahier des charges (précisé en annexe 1 et 2)

Exploitation d'une formule d'accueil Meublé agréée Gîtes de France®, Clévacances® ou Accueil Paysan®

Le Propriétaire doit exploiter une formule d'accueil référencée et répondant aux critères principalement définis par la marque de référence.

Ces établissements seront dénommés par le nom du label puis le nom de la marque :

Accueil Paysan® Le Pays Cathare®, Clévacances® Le Pays Cathare® et Gîtes de France® Le Pays Cathare®.

Période d'ouverture

L'activité touristique du Pays Cathare® concernant l'ensemble de l'année, les hébergements marqués doivent avoir des périodes d'ouvertures adaptées aux flux touristiques. Le propriétaire s'engage à proposer son hébergement sur une période définie.

Aptitude à un Accueil de qualité

Le propriétaire doit présenter une aptitude personnelle à accueillir toutes clientèles dans le strict respect de l'Ethique le Pays Cathare® et des modalités d'accueil du Réseau.

En conséquence, le droit d'usage de la Marque le Pays Cathare® ne pourra en aucun cas être transmis à titre gratuit ou onéreux.

2.2. CRITERES SPECIFIQUES DE QUALITE

2.2.1 SYSTEME OFFICIEL DE QUALITE

Pour accéder à la marque le Pays Cathare®, les professionnels doivent au minimum adhérer à une des 3 marques depuis minimum 6 mois ou une saison. Les critères qualité retenus se font à deux niveaux : un niveau préfectoral, et un niveau de rattachement à des labels reconnus.

- Le meublé-gîte candidat est classé au minimum 3*, selon le classement préfectoral « meublé de tourisme » par un organisme accrédité
- Le meublé-gîte candidat est affilié à l'un des trois labels suivants, avec les classements ci-après :
 - soit Accueil Paysan®, Classement Tourisme 3 étoiles
 - soit Clévacances®, 3 clés
 - soit Gîtes de France®, 3 épis

Tout les gîtes-meublés labélisés Accueil Paysan®, Clévacances® ou Gîtes de France®, candidats à la marque Le Pays Cathare®, devront répondre aux critères de confort minimum,

définis en annexe 1 «critères de base garantis par les labels», pour pouvoir prétendre obtenir la marque Pays Cathare.

Ces critères de base seront préalablement vérifiés par les gestionnaires des labels Accueil Paysan®, Clévacances® et Gîtes de France®.

- En milieu rural (moins de 3 000 habitants ou écarts villes), le meublé-gîte dispose d'un espace extérieur.
- En milieu urbain, la présence d'un espace extérieur n'est pas obligatoire (plus de 3 000 habitants) - Tout hébergement sans espace extérieur (en milieu Urbain) doit compenser par un niveau intérieur haut de gamme et un accueil proposant des prestations plus.

2.2.2. DEMARCHE TOURISME DURABLE

La marque Pays Cathare® est une marque de développement durable. A ce titre, les propriétaires des gîtes-meublés s'engagent à initier une démarche s'intégrant dans un tourisme durable.

Le propriétaire s'engage à développer son activité touristique tout en respectant les ressources naturelles, culturelles et sociales et contribuer de manière positive et équitable au développement économique et à l'épanouissement des individus qui vivent, travaillent et séjournent dans l'Aude.

- S'engager dans une démarche de qualification Environnementale (Intégration à l'environnement, Utilisation de matériaux locaux et sain, Gestion de l'énergie, Gestion de l'eau, Gestion des déchets, Information et sensibilisation).
- Valoriser les savoir-faire et les produits locaux

2.2.3. AMENAGEMENTS

Le propriétaire s'engage à ce que les prestations répondent à tout moment aux critères de confort et d'équipement définis par le Réseau Le Pays Cathare®.

Dans le cas où l'hébergement bénéficie de subvention, les travaux seront réalisés par des entreprises. L'auto-construction sera tolérée en fonction de la nature des travaux, qui ne doivent pas mettre en cause la sécurité des utilisateurs (Gaz, Electricité, Plomberie,...)

2.2.3.1. AMENAGEMENTS EXTERIEURS

Le meublé ou gîte marqué Pays Cathare® doit disposer d'un environnement de qualité et en accord avec le niveau de qualité requis pour cette marque, et traité avec une démarche éco-environnementale. Un soin particulier doit être apporté à **l'intégration de l'hébergement dans son environnement**

D'une manière générale, le bâtiment doit respecter les caractéristiques d'origine pour les établissements existants et permettre l'intégration à l'environnement pour les structures plus contemporaines

En milieu rural, le meublé dispose d'un espace extérieur attenant et privatif (terrasse, loggia ou jardin (minimum 10 m²). Un soin particulier doit être apporté **l'aménagement paysager** :

dispose d'éléments d'architecture, plantations propres à la région et traité dans une vraie démarche éco-environnementale.

2.2.3.2. AMENAGEMENTS INTERIEURS

L'hébergement devra par son agencement, sa décoration, respecter l'ambiance d'une maison caractéristique d'une micro-région de l'Aude (montagne, plaine, zone viticole, d'élevage, ...), ou si le mobilier est contemporain, il devra conforter la personnalité ou l'originalité recherchée.

La décoration intérieure doit être travaillée, harmonieuse, recherchée, personnalisée. Un niveau intérieur supérieur sera exigé pour les établissements ne bénéficiant pas d'espace extérieur.

2.2.4. ACCUEIL ET SERVICES

Le meublé marqué Pays Cathare® doit faire bénéficier ses clients d'un accueil de qualité, en accord avec le niveau de qualité requis pour cette marque. Le propriétaire du gîte - meublé s'engage à assurer l'accueil de la clientèle par une politique de services et de prestations de qualité.

2.2.4.1. RESERVATIONS, RENSEIGNEMENTS

Le Propriétaire ou le mandataire louant l'hébergement s'engage à respecter la réglementation dans ses relations avec les consommateurs, et notamment à adresser un descriptif complet des prestations et des prix publics. Ces informations engagent la responsabilité du Propriétaire. Les prix seront justifiés par les prestations offertes, et le propriétaire veillera à un bon rapport qualité-prix.

Le propriétaire ou le mandataire louant l'hébergement assure une prestation de qualité.

Période d'ouverture

Le gîte/meublé se loue en priorité à l'unité semaine, le propriétaire s'engage au minimum à assurer l'accueil à la semaine durant toutes les vacances scolaires, à ouvrir à la location pendant minimum 30 semaines dans l'année, et à proposer la location au week-end hors période vacances scolaires à la demande.

2.2.4.2. APTITUDE DU PROFESSIONNEL MARQUE

Le propriétaire de l'établissement marqué Pays Cathare® doit assurer un accueil correspondant à un certain niveau de standing en accord avec le niveau de qualité requis pour cette marque. Le propriétaire s'engage à accueillir ses hôtes sans aucune discrimination.

L'accueil des clients doit être personnalisé et assuré par le propriétaire lui même, différent d'une agence, formé aux caractéristiques du Pays Cathare®.

Il s'engage à être l'ambassadeur du Département, dans un objectif de valorisation et de promotion des richesses naturelles, culturelles et touristiques du pays.

Le propriétaire est capable de renseigner ses clients (et notamment en s'appuyant sur la documentation à la disposition des hôtes).

Le professionnel marqué doit également s'attacher à informer sa clientèle sur les productions locales et sur les visites des lieux de production ou de ventes des produits Pays Cathare®

Lors de ses entretiens avec le client et d'une manière générale chaque fois que le professionnel entretient le client sur le Pays Cathare®, l'accent doit être mis sur l'authenticité, le caractère et la différence que représente la destination Pays Cathare®.

- Le propriétaire devra proposer une rencontre conviviale avec les locataires qui sera à définir par le propriétaire

2.2.4.3 PRESTATIONS DE L'ETABLISSEMENT

L'hébergement marqué Pays Cathare® doit proposer au client des prestations en accord avec le niveau de qualité requis pour cette marque et qui sont représentatives des spécificités Pays Cathare® de l'hébergement. En particulier, les prestations suivantes doivent être proposées au client.

- Produits de première nécessité dans le gîte
- Le propriétaire de l'hébergement devra offrir durant le séjour (pour des séjours d'une semaine en gîte et pour les WE, un panier au prorata) un «panier»-cadeau d'accueil ou de départ comportant aux minimum deux produits et/ou prestations touristiques du Pays Cathare® et d'autres produits de qualité issus du territoire (valeur estimative de 20 € pour une semaine et proportionnelle à la longueur du séjour) :
 - Les draps et le linge de maison (torchons et nappe) doivent être proposés aux clients
 - Proposer la prestation ménage (compris ou non dans le prix de location)
 - Une Bibliothèque comprenant une sélection de livres sur la faune, la flore, les richesses historiques naturelles et culturelles du département de l'Aude est à la disposition des hôtes (au minimum un ouvrage)
 - Jeux de société

2.2.4.4 DOCUMENTATION MARQUE PAYS CATHARE®

L'hébergement marqué Pays Cathare® doit prévoir à destination du client un «Espace Pays Cathare® » reprenant certaines informations relatives à la marque et au département.

Ces documents devront être mis à disposition en quantités suffisantes.

Il est recommandé d'avoir les informations en langues étrangères quand ceux-ci existent.

ANNEXE 1

CRITERES DE BASE GARANTIS PAR LES LABELS

ANNEXE 2

CRITERES PAYS CATHARE