

## **Vademecum sur les démarches de qualité des produits et systèmes d'exploitation**

### **Document d'orientation sur les formes existences en Italie et en France**

## Sommaire

Introduction	P 3
1. Pourquoi une démarche qualité	P 3
2. Normes, labels, chartes... Comment s'y retrouver ?	P 5
3. Les démarches européennes et internationales	P 6
a. Les normes ISO	P 6
b. Les normes et labels européens	P 9
b.1 L'écolabel européen	P 9
b.2 EMAS	P 16
b.3 La marque européenne AB	P 18
4. Les outils et démarches en Italie	P 20
5. Les outils et démarches en France	P 21

## Introduction

Le présent vademecum n'a pas pour but de vous aider à mettre en place une démarche de certification qualité ou de labellisation, mais vise à vous accompagner dans vos réflexions et vos éventuels choix de certification, en vous aidant à y voir clair dans les signes de qualité et les labels en vigueur en France et en Italie, et en mettant en avant quelques initiatives remarquables au niveau européen.

En fonction des choix que vous ferez, nous vous renvoyons vers les organismes et les supports techniques disponibles pour engager concrètement une démarche de certification.

### 1. Pourquoi une démarche qualité ?

La **certification qualité** est une procédure par laquelle une entité (un industriel, un prestataire de service public ou privé) obtient d'un organisme certificateur tiers indépendant l'attestation du respect d'une norme de **qualité**.

La démarche de certification qualité est la plupart du temps une démarche volontaire de l'entreprise, qui peut parfois être stimulée par les exigences du marché ou de la clientèle. Dans de rares cas, la réponse à une norme de qualité est une exigence obligatoire (normes sanitaires ou d'hygiène par exemple) ou réglementaire (Certification européenne AOP/IGP par exemple).

La certification ou labellisation est engagée par l'entreprise sur ses propres moyens, et peut parfois bénéficier d'un soutien (technique ou financier) et d'un accompagnement externe (Chambres de Commerces, cabinets de consultants...).

Pour une jeune entreprise, l'engagement dans une démarche de certification qualité ou de labellisation de la production peut sembler une ambition hors d'atteinte, compte tenu des contraintes que le processus impose, notamment en terme d'organisation de la production ou du travail. S'il est vrai qu'une démarche de qualité représente un processus exigeant pour le chef d'entreprise et son équipe, il convient d'en mesurer les principaux enjeux et de comparer les possibles retombées à ces possibles difficultés de mise en oeuvre.

L'engagement dans une démarche de certification répond à trois objectifs principaux et complémentaires :

- Procurer à l'entreprise/au produit un avantage Commercial : La labellisation/démarche qualité représente un avantage comparatif dans un environnement concurrentiel. Elle permet d'afficher des garanties sur la qualité des produits et des processus de production, de se démarquer de ses concurrents. Elle rassure le client/le consommateur et donne des gages de transparence puisque le processus est régulièrement contrôlé et permet d'assurer une traçabilité des productions. L'obtention d'un label ou d'une norme peut d'ailleurs être un préalable pour répondre à certains marchés (par exemple, exigence de production labellisée "Agriculture Biologique" pour certains marchés publics pour la restauration collective).
- Favoriser l'organisation de l'entreprise et l'acquisition de méthodes et de processus de production fiables : la procédure de labellisation/certification qualité impose une organisation stricte et méthodique de la production, des processus de contrôle interne rigoureux à chaque étape de fabrication d'un produit ou de réalisation d'un service, une bonne maîtrise de l'environnement de l'entreprise, notamment de ses fournisseurs, une connaissance et une anticipation des risques... autant de facteurs qui mis bout à bout favorisent la bonne organisation de l'entreprise et contribuent à la maîtrise des coûts de production.
- Améliorer la gestion des ressources humaines : la certification qualité engage l'ensemble de l'entreprise et pas seulement le/les dirigeant(s). Il s'agit donc d'un processus permettant l'écoute et l'échange entre collaborateurs, valorisant chaque fonction dans l'entreprise (chacun a un rôle à jouer). Elle contribue ainsi à maintenir et développer les compétences des équipes, anticiper éventuellement les besoins en formation, apporter une meilleure circulation de l'information au sein de l'entreprise.

La certification qualité peut être une étape essentielle à un moment clé du développement de l'entreprise, y compris en réponse à une crise de production, de confiance au sein de l'équipe.

## 2. Normes, labels, chartes... : comment s'y retrouver ?

Les systèmes de certification et de labellisations des produits et productions sont de plus en plus nombreux, parfois concurrents entre eux, à tel point qu'il est parfois difficile d'identifier clairement ce qu'ils apportent et comment les mettre en place.

- **Les normes** : Une norme est un document de référence national ou international apportant des réponses à des questions techniques et commerciales sur des produits, biens d'équipement ou des services. Les normes couvrent un large champ d'application : hygiène, sécurité, environnement. La norme de qualité est donc un cadre de référence précis pour la qualité des produits, services ou modes de productions, auxquels le bénéficiaire doit répondre.

Les normes de qualité les plus reconnues au niveau international sont les normes ISO (International Organization for Standardization). L'application de la norme est vérifiée et garantie par un organisme certificateur officiel, désigné et reconnu par l'IOS ou le comité national d'accréditation reconnu par l'IOS.

- **Les labels** : Un **label de qualité**, ou plus généralement le **label**, est un moyen d'information du public sur les propriétés et les qualités objectives d'un ouvrage, d'un environnement, d'une information, d'un bâtiment, d'une procédure, etc. En France, le "label" est une mention officielle qui doit être reconnue par les pouvoirs publics pour pouvoir être diffusée et utilisée. Les labels reposent sur des cahiers des charges précis et connus, et sont attribués soit par les institutions officielles (ministère de l'agriculture par exemple) soit par une organisation accréditée par les institutions publiques, soit par une organisation professionnelle ou interprofessionnelle.

Afin d'être identifié par le marché ou la clientèle, le label doit être matérialisé soit par un signe distinctif (logo, nom, pictogramme...) soit au travers d'une publication reconnue officiellement. Les identifiants visuels matérialisant les labels officiels sont de plus en plus souvent déposés en tant que **marque commerciale de qualité** afin d'en éviter le détournement et d'en préserver la valeur.

- **La charte de qualité** est un texte court qui résume les engagements en termes de qualité pris par une entreprise, un groupe d'entreprise, une catégorie professionnelle, un ensemble de métiers, un secteur, une enseigne. Il s'agit d'un document moins contraignant -et moins reconnu- qu'une norme ou un label, car fondé le plus souvent sur une procédure déclarative et ne bénéficiant pas d'une vérification extérieure.

### 3. Les démarches européennes et internationales

#### a. Les normes ISO

##### a.1 Qu'est ce que la norme ISO ?

L'ISO <sup>1</sup> (International Organisation for Standardization - Organisation internationale de normalisation) est une organisation internationale non gouvernementale, indépendante, dont les 161 membres sont les organismes nationaux de normalisation (AFNOR pour la France, UNI pour l'Italie). L'Organisation élabore avec l'appui d'experts internationaux des Normes internationales **d'application volontaire**, dites normes ISO, qui sont les plus reconnues aujourd'hui au niveau international.

L'ISO a établi à ce jour plus de 22.000 normes dans des domaines variés : qualité de production, qualité de service, qualité environnementale, etc.

L'élaboration des normes ISO repose sur 4 principes :

##### - Identifier les besoins du marché

L'ISO ne lance pas l'élaboration d'une nouvelle norme de sa propre initiative mais répond à une demande exprimée par l'industrie, les autorités nationales ou d'autres parties prenantes comme les associations de consommateurs. En règle générale, un secteur ou un groupe signale l'intérêt d'une norme au membre de l'ISO représentant son pays, qui en fait alors part à l'ISO, qui décide ou non de donner suite, via l'élaboration d'une norme.

##### - Les normes ISO sont fondées sur une expertise mondiale

Les normes ISO sont élaborées par des groupes d'experts du monde entier, qui forment des comités techniques. Ils négocient la définition et le contenu détaillé des normes, y compris leur champ d'application.

##### - Les normes ISO sont le fruit d'un processus multipartite

Les comités techniques sont constitués des experts des industries concernées, mais aussi des représentants d'associations de consommateurs, des milieux universitaires, des ONG et des gouvernements.

<sup>1</sup> <https://www.iso.org/fr/home.html>

## - Les normes ISO se fondent sur un consensus

L'élaboration des normes ISO s'inscrit dans une démarche consensuelle et les observations des parties prenantes sont prises en compte. L'évolution du marché ou du positionnement des parties prenantes peut conduire à une révision de la norme par l'ISO au bout d'une certaine période.

### a.2 Comment les mettre en oeuvre ?

Pour bénéficier d'une norme ISO, une organisation publique ou privée s'appuie sur l'autorité de certification du pays d'établissement de l'organisation. Bénéficier d'une normalisation ISO est un acte payant : on "achète" le droit de l'utiliser et le service certificateur qui délivre la norme à la fin de la procédure de mise en oeuvre.

Une fois la norme obtenue, le certificateur vérifie régulièrement que les modes de fonctionnement et de production en vigueur dans l'organisation ou l'entreprise répondent bien aux exigences de la norme : il s'agit d'un processus d'amélioration continue qui doit faire l'objet d'une réappropriation pérenne et collective, faute de quoi, il n'est pas rare que la certification ne soit pas renouvelée.

### a.3 Présentation des normes les plus répandues

Nous identifions ici les normes les plus utilisées au niveau international et qui peuvent répondre aux besoins des créateurs d'entreprise concernés par le projet INVITRA. Pour plus de détails sur les normes ISO en vigueur, se reporter au site francophone et anglophone de l'ISO<sup>2</sup> :

**La norme ISO 9001** : La famille ISO 9000 couvre les divers aspects du management de la qualité dans les organisations. En particulier, la norme ISO 9001 définit les critères pour un système de management de la qualité en interne et en externe : processus d'amélioration continue, mobilisation du personnel, interface avec la clientèle et intégration des orientations "clients" dans les produits et services...

**Le groupe de normes ISO 14000** : La famille de normes ISO 14000 donne des outils pratiques aux entreprises et aux organisations de tous types qui souhaitent maîtriser leurs responsabilités et leurs impacts sur l'environnement. La plus utilisée du groupe est la norme ISO 14001 qui accompagne la mise en oeuvre d'un système de management environnemental dans l'entreprise, quel que soit son domaine de production. Les autres normes de la famille traitent d'aspects

<sup>2</sup> <https://www.iso.org/fr/standards-in-action.html>

specifici tels que l'audit, la communication, l'étiquetage et l'analyse du cycle de vie, ainsi que des enjeux environnementaux ayant une incidence sur le changement climatique.

**La norme ISO 22000** : adaptée aux entreprises agricoles et agro-alimentaires, elle définit les exigences relatives à un système de management de la sécurité des denrées alimentaires. Elle aide l'entreprise à établir les moyens et processus pour maîtriser les dangers liés et garantir que toute denrée alimentaire produite est sûre.

**La norme ISO 26000** : cette norme établit les lignes directrices pour développer un processus de Responsabilité Sociétale en entreprise. Ainsi, elle est un outil opérationnel et concret pour accompagner une démarche volontaire de RSE (Responsabilité Sociétale et Environnementale). Il s'agit d'une norme non certifiante, à concevoir donc comme un support technique.

**La norme ISO 50001** : elle accompagne la gestion efficace des consommations d'énergie dans l'entreprise en les aidant à réaliser des économies, à réduire leur consommation d'énergie et à faire face au réchauffement climatique.



## **b. Les normes et labels européens : Ecolabel européen, AB, Emas, Les indications géographiques (cf . vademecum propriété)**

Dans un contexte d'attention croissante portée à la qualité de l'environnement et à l'impact environnemental des activités économiques, nous avons choisi de présenter 3 initiatives européennes de labellisation/certification qui portent sur la qualité environnementale des services, produits et modes de production.

### **b.1 L'Ecolabel européen**

#### ***De quoi s'agit-il ?***

L'Ecolabel UE est le label de qualité de l'Union Européenne qui distingue les produits et services caractérisés par un impact environnemental réduit tout au long de leur cycle de vie.

L'Ecolabel a été créée en 1992 par le règlement (CEE) n. 880/1992 et est aujourd'hui régi par le règlement (CE) n °. 66/2010, tel que modifié par le règlement (UE) n °. 782/2013. Il est en vigueur dans les 28 pays de l'Union européenne et dans les pays appartenant à l'Espace économique européen - EEE (Norvège, Islande, Liechtenstein).

L'écolabel européen a les caractéristiques d'un label volontaire de type I (telle que défini par la norme ISO 14024):

- il est basé sur des critères, définis au niveau européen, en relation avec l'ensemble du cycle de vie des produits. Les critères couvrent divers aspects environnementaux, comme l'utilisation de l'énergie, de l'eau, des produits chimiques et la production de déchets, mais également la fonctionnalité du produit, la santé, la sécurité des consommateurs et la qualité de ses prestations;
- les critères incluent des valeurs minimales ou de seuil;
- le respect des critères est vérifié par un organisme tiers indépendant (le Comité pour l'Ecolabel et l'Ecoaudit).

L'organisme italien responsable de la mise en œuvre du règlement de l'Ecolabel est la section Ecolabel Italie du Comité pour l'Ecolabel et l'Ecoaudit, institué par le ministère de l'Environnement avec le décret 413/1995. La section italienne de l'Ecolabel est composée d'un président et de six membres nommés par le ministre de l'environnement et de la protection du territoire et de la mer. Le président peut être nommé par le ministre de l'Environnement ou le ministre du Développement économique, deux membres sont désignés par le ministre de l'Environnement,

deux membres par le ministre du Développement économique, un membre par le ministre de l'Économie et des Finances et un membre par le ministre de la Santé. Les membres de la section occupent leurs fonctions pour une durée de trois ans.

En France, le ministère de l'Environnement a confié à l'ADEME (Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie) la tâche de développer l'Ecolabel européen et la question de sa certification à l'AFNOR (Association française de normalisation).

Le label Ecolabel est destinée aux consommateurs, auxquels il certifie que les produits certifiés, en plus des prestations élevées, ont un impact réduit sur l'environnement tout au long de leur cycle de vie. Les produits certifiés Ecolabel aident à protéger l'environnement en réduisant la quantité de déchets et de pollution, la consommation d'énergie et d'eau et l'utilisation de produits chimiques dangereux qui nuisent à la santé et à la biodiversité des espèces animales et végétales.

La certification nécessaire pour obtenir l'Ecolabel peut être demandée par n'importe quelle entreprise au sein de l'Union européenne et dans les pays appartenant à l'Espace économique européen. Les commerçants qui veulent se démarquer pour leur engagement envers l'environnement peuvent postuler et prétendre au label. L'Ecolabel représente donc une opportunité pour les entreprises vertueuses qui gagnent ainsi une plus grande visibilité sur le marché et accroissent leur compétitivité nationale et internationale. L'Ecolabel peut être exigé pour les biens et services destinés à être distribués, consommés ou utilisés sur le marché communautaire, mais il ne s'applique pas aux denrées alimentaires, aux aliments pour animaux, aux médicaments et aux dispositifs médicaux.

De plus, de nombreux pays européens accordent également des subventions et prévoient des incitations financières pour les produits portant l'Ecolabel. En Italie, la loi 221/2015 («Dispositions en matière d'environnement pour promouvoir des mesures d'économie verte et pour contenir l'utilisation excessive des ressources naturelles»), offre par exemple aux opérateurs économiques des facilités qui, dans le cadre d'un marché, proposent des produits ou des services certifiés Ecolabel.

### **Les critères Ecolabel UE**

Le label Ecolabel UE peut être accordé aux produits (biens et services) respectant les critères spécifiques (les décisions de la Commission européenne étant publiées au Journal officiel).

Les critères sont définis sur la base de l'analyse du cycle de vie du produit, qui permet de détecter les aspects environnementaux significatifs et les impacts possibles sur l'environnement (selon les procédures normalisées dans la norme ISO 14040) au cours de chaque phase: extraction des matières premières, traitement, distribution, utilisation et élimination.



Parmi les aspects environnementaux du cycle de vie d'un produit, on trouve les critères suivants:

- les émissions dans l'atmosphère;
- les rejets dans l'eau;
- l'utilisation de produits chimiques toxiques;
- la production de déchets;
- la consommation d'électricité et des différentes sources d'énergie;
- la consommation d'eau;
- la sécurité environnementale;
- la pollution sonore;
- la protection de la biodiversité.

Outre les critères relatifs aux aspects et impacts environnementaux, d'autres critères relatifs à la performance du produit et, le cas échéant, aux aspects sociaux et éthiques sont pris en considération.

Les critères sont définis au niveau européen sur la base des rapports préparés par les organismes technico-scientifiques (actuellement le CCR de Séville) et sur la base de discussions menées au sein du Comité de l'Union européenne pour le label de qualité écologique (CUEME). Le CUEME est composé des organes nationaux compétents des États membres, d'organisations environnementales, d'associations de consommateurs, de producteurs, de commerçants et de syndicats.

Le rôle du CUEME consiste à:

- demander à la Commission européenne d'entamer la procédure visant à établir les critères pour l'EcoLabel UE;
- contribuer à l'établissement et à la révision des normes de l'Ecolabel européen
- exprimer un avis quant au plan de travail proposé par la Commission européenne

Les décisions quant aux critères de l'Ecolabel UE pour les différents groupes de produits sont adoptées à la majorité par les États membres et la Commission européenne et sont valables de deux à six ans. À la fin de cette période, les critères sont revus et éventuellement modifiés, en tenant compte de l'évolution de la réglementation, du marché, des progrès scientifiques et technologiques, afin de garantir que les produits de l'Ecolabel continuent d'afficher des performances environnementales élevées.

La Commission européenne, les États membres ou toute partie prenante (groupes industriels, associations environnementales, associations de consommateurs, etc.) peuvent proposer d'élaborer ou de réviser les critères de l'Ecolabel.

### ***Registre national (ITALIE) des produits Ecolabel UE***

Le registre national italien Ecolabel UE est géré par l'ISPRA (Institut supérieur pour la protection de l'environnement et la recherche) et liste les produits (biens et services) obtenus par l'organisme italien compétent (section Ecolabel UE pour l'Ecolabel et l'Ecoaudit).<sup>3 4</sup>

### ***Registre national (FRANCE) des produits Ecolabel UE***

Le registre national de l'Ecolabel UE en France est géré par l'AFNOR (Association française de normalisation) et liste les entreprises et les produits connexes ayant obtenu la certification de l'Ecolabel européen.<sup>5</sup>

### ***Registre Européen des produits Ecolabel UE***

Le registre ECAT (catalogue Ecolabel) est géré par le service d'assistance de la Commission européenne et comprend la liste des produits (biens et services) ayant obtenu une licence d'utilisation du label et des sociétés liées auprès d'un organisme européen compétent.<sup>6</sup>

### ***Certification Iter (France)***

Les étapes pour obtenir la certification du label de qualité écologique Ecolabel UE sont les suivantes:

#### 1) Demande de certification

- Identifier la catégorie de produit (bien ou service).
- Contacter l'organisme de certification AFNOR qui étudie la demande et fournit les normes de certification et les coûts associés.
- Pour obtenir la certification, il est également nécessaire de fournir toutes les informations nécessaires et les résultats des tests qui démontrent comment le produit répond aux critères écologiques.

<sup>3</sup> <http://www.isprambiente.gov.it/it/certificazioni/ecolabel-ue/prodotti-certificati> (BIENS)

<sup>4</sup> <http://www.isprambiente.gov.it/it/certificazioni/ecolabel-ue/servizi-certificati> (SERVICES)

<sup>5</sup> <https://certification.afnor.org/marque/ecolabel-europeen>

<sup>6</sup> : <http://ec.europa.eu/ecat/>

## 2) Évaluation de la demande

- La demande est évaluée par l'AFNOR qui vérifie la conformité des critères écologiques et des exigences d'aptitude à l'emploi. Le demandeur est également soumis à une vérification sur place pour examiner le système de qualité en place et les différentes déclarations.

## 3) Attribution du label de qualité écologique Ecolabel UE

- Si le produit répond aux exigences, la certification est délivrée par l'AFNOR, qui garantit le droit d'utiliser le label Ecolabel européen. Cela signifie qu'il sera possible d'apposer le logo correspondant sur le produit.

## 4) Suivi périodique

- La pérennité du respect des exigences de l'Ecolabel est garantie par l'AFNOR qui prélève périodiquement des échantillons du produit pour effectuer les contrôles.

## 5) Valorisation du produit et de l'entreprise de fabrication

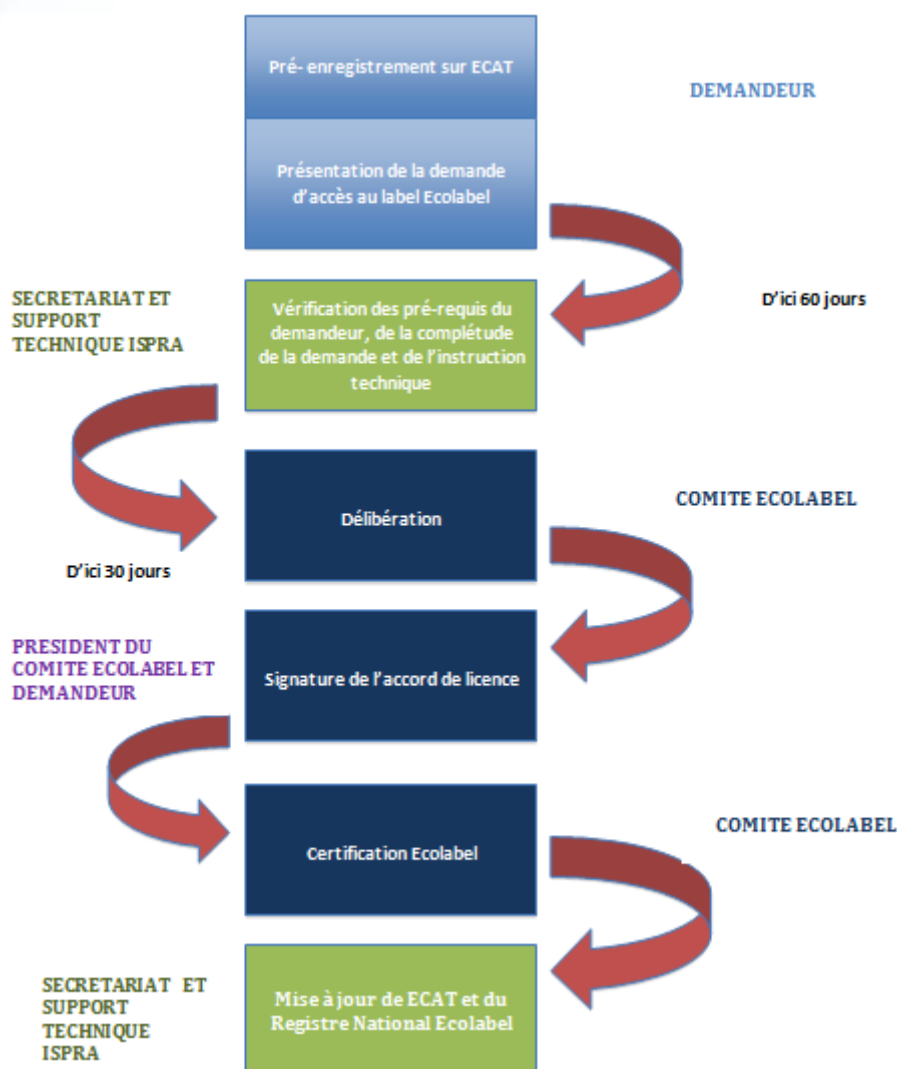
- Une fois que l'Ecolabel aura été attribué, l'AFNOR enverra les codes d'accès du site dédié à l'espace client. Dans l'espace privé, il sera possible de communiquer avec les clients, le personnel et la presse.

### ***Certification Iter (Italie)***

Conformément à la "Procédure d'octroi de la licence d'utilisation du label écologique de l'UE et à la surveillance de son utilisation correcte"<sup>7</sup>, adoptée par la section Ecolabel Italie du Comité pour l'Ecolabel et l'Ecoaudit, l'octroi de la licence d'utilisation de l'écolabel européen est divisé en plusieurs phases:

---

<sup>7</sup> [http://www.minambiente.it/sites/default/files/archivio/allegati/certificazione\\_ambientale/procedura\\_ecolabel\\_16072015.pdf](http://www.minambiente.it/sites/default/files/archivio/allegati/certificazione_ambientale/procedura_ecolabel_16072015.pdf)



### **Acteurs concernés et actions à entreprendre pour délivrer la licence (Italie)**

Les sujets impliqués dans l'obtention du label sont:

- le demandeur;
- le secrétariat et le soutien technique (fournis par l'ISPRA);
- la section italienne de l'écolabel.

Le demandeur qui souhaite obtenir l'Ecolabel UE, ainsi que le pré-enregistrement sur le registre ECAT, doit envoyer la demande d'octroi de la marque au Secrétariat de la Section Ecolabel Italia, établie conformément aux modèles disponibles sur le site Internet de la Section.

Le Secrétariat de la Section Ecolabel reçoit la demande et vérifie les conditions du demandeur. Le support technique vérifie l'exhaustivité de la documentation jointe à l'application et effectue l'enquête préliminaire vérifiant le respect des critères d'attribution du label écologique UE.

La conduite de l'enquête comprend les phases suivantes:

- l'analyse de documents;
- les activités de contrôle liées à l'utilisation du label sur le site et sur la documentation technique et promotionnelle du demandeur;
- l'inspection pendant la procédure d'enquête (si nécessaire et jugé nécessaire);
- la préparation du rapport d'enquête préliminaire.

Après avoir accordé la licence d'utilisation du label, le support technique met à jour le registre ECAT et le registre de l'écolabel national.

La section Ecolabel italienne du comité Ecolabel et Ecoaudit se prononce finalement sur l'acceptation de la demande d'octroi de la marque; Si tel est le cas, la Section signe un contrat de licence avec le demandeur et délivre un certificat d'Ecolabel européen. Les coûts de la certification Ecolabel de l'UE sont répartis comme suit:

- Droits d'enquête (à payer à l'ISPRA);
- Les frais annuels d'utilisation du label (à payer au Trésor public provincial compétent).

### **Utilisation de l'Ecolabel UE**

Le label Ecolabel UE peut être utilisé sur les produits auxquels il a été attribué et sur le matériel promotionnel correspondant, dans les formats prévus à l'annexe II du règlement no. 66/2010 Ecolabel européen<sup>8</sup> et prévu par les lignes directrices élaborées par la Commission européenne.<sup>9</sup>

Le titulaire de la licence de l'écolabel UE est responsable de la manière dont le logo est utilisé sur le produit, en particulier dans la publicité. Le titulaire doit s'abstenir de toute publicité ou utilisation de marques et / ou de symboles qui sont faux, trompeurs ou susceptibles de provoquer une confusion ou de compromettre le prestige de la marque.

<sup>8</sup> Règlement n. 66/2010 Ecolabel UE: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/?uri=CELEX%3A32010R0066>

<sup>9</sup> Lignes directrices élaborées par la Commission européenne:  
[http://ec.europa.eu/environment/ecolabel/documents/logo\\_guidelines.pdf](http://ec.europa.eu/environment/ecolabel/documents/logo_guidelines.pdf)



### **Initiatives et activités commerciales**

Vidéos produites par l'Union européenne sur l'écolabel européen:

- "Fall in love with EU Ecolabel" – Part 1 (<https://www.youtube.com/watch?v=D0kWLmSDWMo>)
- "Fall in love with EU Ecolabel" – Part 2 ([https://www.youtube.com/watch?v=KOo\\_X Brut8](https://www.youtube.com/watch?v=KOo_X Brut8))
- "Fall in love with EU Ecolabel" – Part 3 (<https://www.youtube.com/watch?v=foSIsIQRZo>)
- "The kinder spring clean" (<https://www.youtube.com/watch?v=t-9AWxAY0xw>)

Vidéo produite par le ministère de l'Environnement sur l'écolabel européen:

- "Cogli un fiore per un ambiente migliore" (<https://vimeo.com/193673583>)

Vidéo produite par l'AFNOR sur le label Ecolabel UE:

- "Ecolabel Européen Tourisme, suivez la fleur!" ([https://www.youtube.com/watch?v=0X\\_h7qPfbDY](https://www.youtube.com/watch?v=0X_h7qPfbDY))

Vidéo produite par l'INC (Institut National de la Consommation) et l'ADEME sur l'Ecolabel UE:

- "L'écolabel européen, un logo environnemental pas comme les autres" (<https://www.inc-conso.fr/content/lecolabel-europeen-un-logo-environnemental-pas-comme-les-autres>)

## **b.2 Le système européen de management environnemental (EMAS)**

**Eco-Management and Audit Scheme (EMAS)** est un instrument européen auquel les organisations bénévoles et les entreprises, publiques et privées, basées au sein ou hors de la Communauté européenne, peuvent participer volontairement pour évaluer et améliorer leur performance environnementale et pour fournir au public et aux autres parties prenantes des informations sur la gestion environnementale.<sup>10</sup>

Cet outil a été activé dans le cadre du V Programme d'action de l'Union européenne pour l'environnement et l'objectif principal est de contribuer à la réalisation d'un développement économique durable, en soulignant le rôle et les responsabilités des entreprises.

<sup>10</sup> <http://www.isprambiente.gov.it/it/certificazioni/emas>



La voie réglementaire relative à l'instrument volontaire EMAS est caractérisée par trois étapes importantes: la première remonte à 1993, date à laquelle le premier règlement EMAS no. 1836 a été émis; le deuxième remonte à 2001 avec le règlement no. 761 qui a remplacé le premier règlement; enfin, en 2009, le règlement publié en 2001 a été révisé et définitivement remplacé par le nouveau règlement no. 1221.<sup>11</sup>

Pour obtenir l'enregistrement EMAS, une organisation ou une entreprise doit remplir les obligations suivantes:<sup>12</sup>

- 1. Effectuer une analyse environnementale;**
- 2. Fournir un système de gestion de l'environnement;**
- 3. Effectuer un audit environnemental;**
- 4. Préparer une déclaration environnementale;**
- 5. Obtenir une vérification indépendante par un vérificateur EMAS;**
- 6. Enregistrer la déclaration auprès de l'organisme compétent de l'État membre.**

L'organisation doit donc soumettre la demande à la section du comité EMAS Italie au moyen d'une demande contenant les informations fournies à l'annexe VI du règlement EMAS et doit être effectuée par le biais du système de gestion des demandes d'enregistrement EMAS.<sup>13</sup>

Une fois la demande d'enregistrement acquise par le Comité - Section EMAS Italie et, en même temps, par l'ISPRA, cette dernière procède à l'analyse correspondante qui consiste essentiellement à vérifier que les conditions établies par le règlement EMAS et par cette procédure sont respectées.<sup>14</sup>

L'organisation qui obtient l'enregistrement EMAS reçoit une reconnaissance publique qui confirme sa qualité environnementale et garantit la fiabilité de l'information liée à sa performance environnementale. Les organisations ayant obtenu l'enregistrement sont incluses dans une liste nationale spécifique.<sup>15</sup>

En Italie, les enregistrements EMAS avec accréditation italienne sont au nombre de 1849 (données mises à jour au 31/12/2017<sup>16</sup>). La région recensant le plus grand nombre d'inscriptions est la

<sup>11</sup> <http://www.isprambiente.gov.it/it/certificazioni/emas/documentazione/normativa-comunitaria>

<sup>12</sup> <http://www.isprambiente.gov.it/it/certificazioni/emas/registrazione-emas/registrazione-emas>

<sup>13</sup> <https://certificazioni.isprambiente.it/front-end-emas/login.php>

<sup>14</sup> <http://www.isprambiente.gov.it/it/certificazioni/files/emas/procedura/ProceduraRegistrazione>

<sup>15</sup> <http://www.isprambiente.gov.it/it/certificazioni/emas/elenco-organizzazioni-registrate-emas>

<sup>16</sup> <http://www.isprambiente.gov.it/it/certificazioni/emas/statistiche>

Lombardie (216 au 31/12/2017), suivie respectivement avec 140 et 122, par l'Émilie-Romagne et la Toscane. Le secteur qui enregistre le plus grand nombre d'enregistrements est celui des déchets (239 au 31/12/2017) qui a connu la plus forte augmentation au cours de l'année écoulée, dépassant ainsi celui des administrations publiques.

### **b.3 La Marque européenne "Agriculture Biologique"**

L'agriculture biologique a été réglementée pour la première fois au niveau communautaire en 1991 avec le règlement (CEE) n. 2092/91 portant sur la production biologique de produits agricoles et sur l'indication de cette méthode pour les produits agricoles et les denrées alimentaires. Plus tard, en 1999, le Reg. (CE) n. 1804/99 a également permis de réglementer des produits émanant du secteur animal.



En juin 2007, un nouveau règlement communautaire sur l'agriculture biologique a été adopté, Reg. (CE) n. 834/2007. Ce dernier abroge les précédents règlements et concerne la production biologique et l'étiquetage des produits biologiques d'origine végétale et animale (y compris l'aquaculture).

En France, la marque de certification AB, qui est la propriété exclusive du ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation, de la Pêche et du Développement rural, a établi les règles de son utilisation par la préparation d'un cahier des charges spécifique ([http://www.agencebio.org/sites/default/files/upload/documents/3 Espace Pro/regles usage marque AB.pdf](http://www.agencebio.org/sites/default/files/upload/documents/3_Espace_Pro/regles_usage_marque_AB.pdf)). Elle identifie les produits 100% biologiques ou contenant au moins 95% de produits agricoles biologiques dans le cas de produits transformés. Son utilisation est cependant facultative.<sup>17</sup>

La délivrance des autorisations à utiliser sur l'étiquetage de la marque de certification AB est effectuée par les organismes de certification, délégués par le ministère de l'Agriculture, tandis que la gestion de la marque AB concernant les moyens de communication est confiée à l'Agence Bio qui représente l'Agence française pour le développement et la promotion de l'agriculture biologique.

L'INAO (Institut National d'Origine et de Qualité) s'occupe généralement de la protection et de la défense de la marque AB.<sup>18</sup>

La marque de certification AB-France est bien connue du consommateur français: 98% d'entre eux, selon le baromètre de l'Agence Bio / CSA 2015.<sup>19</sup>

<sup>17</sup> <http://www.agencebio.org/la-marque-ab>

<sup>18</sup> <https://www.inao.gouv.fr/>

D'un point de vue procédural, un opérateur souhaitant utiliser la marque de certification AB sur les étiquettes de ses produits doit demander l'autorisation auprès de son organisme de certification. L'apposition de la marque AB France nécessite le respect de la législation communautaire et des règles françaises de production biologique, qui ne diffèrent du règlement CE 834/07 que pour les productions animales, décrites dans le décret spécifique du ministère de l'agriculture. Suite à l'entrée en vigueur du règlement UE 271/10 qui a introduit le nouveau logo Bio de l'Union européenne, le gouvernement français a préparé un manuel graphique spécifique qui associe la marque AB au nouveau logo Bio de l'UE.

<sup>19</sup> <http://www.agencebio.org/la-marque-ab>

## 4. Les outils et démarches en Italie

La certification désigne l'acte par lequel un tiers indépendant déclare que, avec une fiabilité raisonnable, un certain produit, processus ou service est conforme aux exigences spécifiées.

Fabriqués en Italie, les aliments et les vins sont un héritage inestimable de notre pays. Les excellents résultats obtenus par les productions italiennes sont rendus possibles grâce à l'action minutieuse des contrôles, des sanctions qui permettent de contrer les phénomènes de contrefaçon, en garantissant aux consommateurs la haute qualité des produits.<sup>20</sup>

Le Ministère des Politiques Agricoles poursuit une action généralisée pour lutter contre les activités illégales à travers les organismes de contrôle:

■ **ICQRF** - Ispettorato centrale della tutela della qualità e della repressione frodi dei prodotti agroalimentari<sup>21</sup>

■ **Corpo Forestale dello Stato**

■ **NAC - Nucleo Antifrodi Carabinieri**

■ **Capitanerie di Porto - Guardia Costiera**

Les liens suivants sont reportés ci-dessous:

- Cahier des charges de la production des produits DOP, IGP e STG reconnus:  
<https://www.politicheagricole.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/3338>
- Plans de contrôle des produits DOP e IGP:  
<https://www.politicheagricole.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/7467>
- Plans de contrôle des produits STG:  
<https://www.politicheagricole.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/11238>

<sup>20</sup> <https://www.politicheagricole.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/202>

<sup>21</sup> <https://www.politicheagricole.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/397>

## 5. Les outils et démarches en France

NB : On n'évoquera pas ici les normes obligatoires de production pour les produits commercialisés ou la sécurité

### a. La spécificité de la production agricole et agro-alimentaire

En France, comme en Italie, les productions agricoles et agro-alimentaires jouent un rôle clé, non seulement pour l'économie des territoires, mais également comme composante de l'identité sociale et culturelle du pays, tout particulièrement en secteur rural. La France a fait partie des pays pionniers en matière de certification des produits agricoles et agro-alimentaires, marquant sa volonté de garantir la qualité des produits mais également la typicité locale des modes de productions (rapport au terroir, aux savoir-faire locaux). Par extension, cette volonté de certification porte aussi sur un certain nombre de domaines d'activités artisanales.

Dans la mesure où ils sont fortement identifiés par les consommateurs, ces signes de qualité ne renvoient pas exclusivement à des modes de production anciens mais peuvent aussi concerner des entreprises artisanales et agricoles porteuses de procédés nouveaux s'inscrivant dans une production territoriale traditionnelle.

La plupart de ces signes de qualité sont aujourd'hui repris dans la réglementation européenne avec laquelle ils sont cohérents :

- **Indication géographique protégée** : L'IGP est un signe d'identification européen, créé en 1992. Il est attribué aux produits spécifiques portant un nom géographique et liés à leur origine géographique, **l'IGP permet ainsi de défendre l'origine d'un produit dans toute l'Union Européenne**. L'IGP identifie les produits rattachés à un terroir donné et qui bénéficient d'une certaine notoriété. Le lien avec le terroir doit être établi à **un des stades au moins de la production, de la transformation ou de l'élaboration du produit** (ce qui le distingue de l'AOC-AOP dont toutes les étapes de production doivent être établies sur un territoire donné). Ce label concerne les produits alimentaires et les produits agricoles non alimentaires comme les huiles essentielles par exemple.

C'est au producteur d'élaborer le cahier des charges pour justifier du lien avec le terroir et de la notoriété du produit. La demande est étudiée par l'autorité nationale compétente (en France l'Institut National des Appellations d'Origine -INAO<sup>22</sup>) avant d'être transmise à la Commission

<sup>22</sup> <https://www.inao.gouv.fr/>

Européenne. Cette démarche est compatible et peut être complémentaire à certains signes de qualité tel que le Label Rouge, l'Agriculture Biologique...

- **L'Appellation d'Origine Contrôlée (AOC)** désigne un produit originaire d'une région ou d'un lieu déterminé, dont les caractéristiques sont dues essentiellement à ce milieu géographique. Elle résulte de la combinaison d'une production et d'un terroir qui s'exprime par le savoir-faire des hommes. Le champ d'application de cette protection, conçue au départ pour garantir l'origine du vin, a été élargi à l'ensemble des produits agricoles ou alimentaires, puis aux produits forestiers et aux produits de la mer. **L'Appellation d'Origine Protégée (AOP)** est l'équivalent européen de l'AOC. Si le produit se voit refuser par la Commission européenne le bénéfice de l'AOP, il perd celui de l'AOC même s'il lui a été reconnu avant.

La production est soumise à des procédures d'agrément comportant une habilitation des opérateurs, un contrôle des conditions et lieux de production et un contrôle des produits. La reconnaissance d'une AOC est proposée par l'INAO aux pouvoirs publics après avis de l'organisation collective représentant les producteurs.

- **Le Label Rouge**<sup>23</sup> est un signe de qualité français. Cette certification atteste qu'une denrée alimentaire ou qu'un produit agricole non alimentaire et non transformé possède un ensemble de caractéristiques préalablement fixées qui établissent un niveau de qualité supérieure. A toutes les étapes de la production et de l'élaboration, le produit doit répondre à des contrôles et à des exigences rigoureuses en matière de qualité et de goût. Ce produit doit notamment se distinguer par ses conditions de production ou de fabrication. L'écart qualitatif par rapport aux produits courants similaires doit être directement perceptible par le consommateur final, tant sur le plan gustatif qu'au niveau de l'image qu'il véhicule. Les produits pouvant bénéficier d'un **label rouge** sont les denrées alimentaires (dont les produits de la mer) et les produits agricoles non alimentaires et non transformés (ex. : fleurs).

<sup>23</sup> <https://www.inao.gouv.fr/Les-signes-officiels-de-la-qualite-et-de-l-origine-SIQQ/Label-Rouge>

## b. Les spécificités des labels dans le domaine du tourisme

L'augmentation de la fréquentation touristique depuis 20 ans, et la multiplication des services touristiques mènent une forte concurrence qui a conduit à une volonté des opérateurs de se démarquer les uns des autres. Les démarches de certification qualité, intégrant notamment des impacts environnementaux se sont multipliés. La France, principale destination touristique du monde, est particulièrement touchée par le phénomène. Nous résumons ici les principaux signes de qualité en vigueur à ce jour :

	<b>Quel type d'activité?</b>	<b>Quels critères ?</b>	<b>Contraintes les plus significatives</b>
Qualité Tourisme	Tout type d'activité	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ un accueil chaleureux ;</li> <li>▶ un personnel attentif ;               <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ la maîtrise des langues étrangères ;</li> </ul> </li> <li>▶ des prestations personnalisées en fonction des clients;</li> <li>▶ des informations claires et précises ;</li> <li>▶ une propreté et un confort assurés ;</li> <li>▶ la découverte d'une destination ;</li> <li>▶ la prise en compte de l'avis des consommateurs.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Cahier des charge défini par l'Etat et adapté au type d'établissement.</li> <li>▶ Vérifications régulières une fois la labellisation obtenue</li> </ul>
Green globe, label international.	Tout type.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Mise en avant des communautés locales</li> <li>▶ Management du développement durable</li> <li>▶ Protection du patrimoine culturel</li> <li>▶ Préservation de l'environnement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Coût de l'audit : 480-1200\$ de frais d'inscription + 5000\$ annuel</li> <li>▶ Les résidents locaux sont employés</li> <li>▶ Toit de l'hébergement blanc ou vert.</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Taxe de compensation carbone</li> </ul>
Eco label Européen	hébergement, restauration	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Gestion de l'eau, de l'énergie et des déchets</li> <li>▶ Valorisation des énergies renouvelables</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Coût de l'audit ~ 2000€</li> <li>▶ 50% de l'énergie est issue de ressources renouvelables</li> <li>▶ Appareils de chauffage à haut rendement thermique</li> <li>▶ Climatisation de type A</li> </ul>
Hôtel au naturel, marque collective protégée.	Hôtels dans les parcs naturels régionaux (Verdon, Préalpes d'Azur)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Caractère régional valorisé</li> <li>▶ Restaurant aux produits locaux</li> <li>▶ Respects de l'environnement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Coût de l'audit non facturé</li> <li>▶ Le client accède à la nature directement à pied</li> <li>▶ Hotel 2 étoiles minimum</li> <li>▶ Chambres insonorisées</li> <li>▶ Assainissement séparant eaux usées des eaux de pluie</li> <li>▶ Pré-traitement des eaux de restauration.</li> </ul>
Ecogite, qualification.	Gîtes de France.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Gestion de l'eau, de l'énergie et des déchets</li> <li>▶ Bonne incorporation du gîte dans son environnement</li> <li>▶ Utilisation de matériaux locaux et sains.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Coût de l'audit non communiqué</li> <li>▶ Trop de bitume et manque de végétation sont rédhibitoires.</li> <li>▶ Apports solaires passifs</li> </ul>
Clef verte, label privé.	Tout types d'hébergement.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Sensibilisation à l'environnement</li> <li>▶ Gestion de l'eau, énergie, déchets</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Coût de l'audit 200-800€</li> <li>▶ Chaque grille de critères change en</li> </ul>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Achats responsabili</li> </ul>	funzione de l'hébergement. Cf tableau x
Gîtes PANDA, label.	Gîtes de France, situés dans un Parc Naturel Régional	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Préservation de l'environnement naturel</li> <li>▶ Gestion de l'eau, de l'énergie et des déchets</li> <li>▶ Eco-construction</li> <li>▶ Accompagnement des touristes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Coût de l'audit = coût de la cotisation annuel 90€/an</li> <li>▶ Le gîte doit être 2épis</li> <li>▶ Il ne doit pas offrir plus de 5 chambres</li> <li>▶ La nature est à proximité immédiate</li> <li>▶ Forte implication du propriétaire.</li> </ul>
Ecolodge.	Tout type d'hébergement	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Impact sur l'environnement</li> <li>Implication des communautés locales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Les principes sont généraux car ce titre ne génère pas de labels.</li> </ul>
Trophées du tourisme responsable.	Tout type d'hébergement	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Critères environnementaux, sociétaux, sociaux et culturel.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Posséder un label.</li> </ul>