

Exigences	Déclinaisons et explications généériques et volet tourisme
<b>Valeur "social et sociétal"</b>	<b>Bien-être au travail, satisfaction des collaborateurs, intégration des personnes en situation de handicap, accueil des saisonniers, transmission des savoir-faire, connaissance du territoire...</b>
L'entreprise privilégie des modes de fidélisation du personnel afin d'assurer stabilité et bien-être au travail	<p>Avantages financiers au sein de l'entreprise :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•13ème mois, prime d'intéressement, chèques vacances, chèques cadeaux...</li> <li>•Entrées gratuites pour des manifestations/salons/ activités/ sites de visite, réduction ou produits offerts</li> <li>•Téléphone/ordinateur portable professionnels, véhicules de fonction</li> <li>•Congés spéciaux (mariage, déménagement...), participation mutuelle employeur &gt; à 50%...</li> </ul> <p>Bien-être au travail</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Salle de repas équipée, thé/café offerts par l'entreprise</li> <li>•Prise en charge nettoyage tenue de travail, parking gratuit aménagé</li> <li>•Repas organisés par l'entreprise/autres moments conviviaux...</li> </ul> <p>Comment sont organisés/aménagés vos horaires de travail ?</p> <p>Comment sont organisés les jours de repos ?</p> <p>Quelles modalités appliquez-vous pour les heures supplémentaires de vos collaborateurs ?</p> <p>Quelle est la moyenne d'ancienneté de vos collaborateurs ?</p>
En plus de respecter le Code du travail, l'entreprise met en œuvre des pratiques sociales respectueuses des intérêts de ses salariés	<p>Avez-vous un service RH dédié ?</p> <p>Sinon, comment procédez-vous ? service social, cabinet comptable externe, information par Syndicat professionnel, abonnement revue juridique...</p> <p>Que faites-vous de plus ? Ex : versement indemnités vélo même si pas obligatoire, mise en place d'un comité d'entreprise même si -50 salariés.</p> <p>Qu'avez-vous mis en place pour protéger vos collaborateurs, pour diminuer la pénibilité au travail ?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Aménagements des postes de travail, améliorations ergonomiques</li> <li>•Renouvellement du matériel de protection phytosanitaire</li> <li>•Amélioration manutentions</li> <li>•Mise à disposition protection auditive</li> <li>•Installation de portes sectionnelles</li> </ul> <p>Prenez-vous en charge une partie des abonnements de vos employés pour les transports publics ?</p>
L'entreprise analyse, au moins tous les deux ans, la satisfaction de ses collaborateurs	<p>Réalisez-vous-les entretiens annuels et professionnels (tous les 2 ans) de vos collaborateurs</p> <p>Savez-vous quel est le taux de satisfaction de vos collaborateurs ?</p> <p>Comment le mesurez-vous ? Ex : réalisation d'un questionnaire...</p>
L'entreprise favorise l'intégration de personnes en situation de handicap	<p>Si votre entreprise est ouverte au public, quelles solutions avez-vous mises en place pour accueillir les personnes en situation de handicap ?</p> <p>Quels sont les équipements et les activités accessibles aux personnes à mobilité réduite ?</p> <p>Que faites-vous pour intégrer les personnes en situation de handicap ?</p> <p>Avez-vous du personnel en situation de handicap ? NON = êtes-vous ouvert à cette possibilité?</p> <p>Faites vous appel à des sous-traitances pour certaines missions à des structures d'insertion (ESAT...)</p>
L'entreprise favorise la transmission des savoir-faire et des connaissances. Elle engage des plans de formation pour ses collaborateurs	<p>Formations externes et internes ?</p> <p>Temps de transmission des compétences et de savoir-faire prévus et organisés pour les salariés ?</p> <p>Accueil de stagiaires et d'apprentis en alternance</p> <p>Réalisez-vous des ateliers de découverte de vos productions au sein de votre entreprise, notamment pour les scolaires ?</p>
L'entreprise met tout en œuvre pour que ses collaborateurs bénéficient d'une large connaissance du territoire, de ses produits et de son histoire	<p>Quels documents utilisez-vous pour l'accueil de nouveaux collaborateurs ? Ex : livret d'accueil.</p> <p>Que faites-vous pour que vos collaborateurs aient une meilleure connaissance du territoire (gastronomie/spécialités, attraits touristiques), de votre entreprise et de vos produits : séminaire/journée d'information, présentoir brochures mis à disposition, affichage, visites, newsletter interne, organisation de temps de rencontre avec certains partenaires ou prestataires de l'entreprise...</p>
L'entreprise porte une attention particulière à l'accueil et aux conditions de logement de ses employés saisonniers	<p>Quels investissements avez-vous réalisés pour un meilleur accueil des saisonniers ?</p> <p>Quelles actions mettez-vous en place pour faciliter la recherche d'un logement pour vos employés ?</p> <p>Quelle organisation d'accueil avez-vous mis en place ?</p> <p>Quels espaces de stationnement et sanitaires avez-vous mis en place pour les employés qui logent dans leur propre véhicule ?</p>
<b>Valeur "respect du consommateur"</b>	<b>Respect de la promesse client, contrôles qualité, communication transparente et dialogue ouvert avec les clients, gestion des réclamations, sites de production ou de transformation en SMB...</b>
L'entreprise respecte la promesse, directe ou implicite, faite au client	<p>L'entreprise participe à des démarches de qualité afin d'assurer un standard attendu par le client.</p> <p>Quelles sont vos garanties clients ? ex. CdC IGP/AOP, CdC distributeurs, IFS, ISO, autres labels ou normes...</p> <p>Avez-vous un responsable qualité en interne ?</p> <p>Avez-vous reçu des prix, récompenses pour vos produits ou votre entreprise ?</p> <p>Etes-vous engagés dans des démarches / labels qualités ?</p> <p>Vos communications présentent-elles clairement votre établissement, les services et activités proposés ?</p>

Exigences	Déclinaisons et explications génériques et volet tourisme
L'entreprise communique de manière transparente sur ses engagements vis-à-vis du client (devis, conditions, garanties...)	Les informations des conditions de réservation, annulation, etc sont clairement affichées  Avez-vous des conditions générales de vente écrites ?  Vos tarifs figurent-ils sur votre site Internet ?  Proposez-vous des conditions spéciales de ventes ? Selon quelles modalités ?  Proposez-vous à vos clients / prospects de formuler des demandes particulières ?
L'entreprise favorise un dialogue ouvert et permanent avec ses clients, elle procède à une évaluation régulière de leur satisfaction ainsi que celle de ses parties prenantes et met en œuvre les actions correctives nécessaires	Comment mesurez-vous la satisfaction de vos clients intermédiaires ? Du consommateur final ?  Avez-vous des commerciaux sur le terrain permettant une remontée d'information ?  Comment vos clients ont-ils la possibilité de donner une évaluation de leurs séjours ?  Est-ce que ces évaluations clients sont visibles sur vos supports de communication ?  comment répondez vous aux avis postés sur les réseaux sociaux ?  Avez-vous mis en place un espace d'échanges avec vos clients/consommateurs : ex. page Facebook, espace de discussion sur votre site Internet...  Organisez-vous des visites professionnelles de votre entreprise ? Portes ouvertes ? Présentez-vous vos produits sur des foires, salons... ? Possédez-vous un "cahier de réclamations" ?
L'entreprise met en place un système de gestion des réclamations et les traite dans un délai raisonnable	Comment gérez-vous les réclamations de vos clients ? Des consommateurs ?
L'entreprise valorise auprès de ses clients les activités et sites du territoire	Exemples : - Mise à disposition de documentation auprès de vos clients. - Liens sur votre site Internet de sites partenaires (SMBT, OT...). - Organisation de temps de rencontres avec les prestataires du territoire. - Partenariats avec des prestataires du territoire pour faire bénéficier aux clients d'une réduction tarifaire - Mise en avant des bons plans du territoire.
Ancrage territorial : l'entreprise a son(ses) site(s) de production / transformation localisé(s) dans les départements de Savoie et/ou de Haute-Savoie.	Les prestations réalisées sur le territoire, sont également localisés sur le territoire des Savoie
L'entreprise valorise le patrimoine culturel, matériel et immatériel, du territoire	Exemples : - Partenariats avec des associations défendant le patrimoine culturel, naturel ou culinaire - Participation à des fêtes traditionnelles locales avec découverte produits/productions. - Création d'un espace d'exposition/musée. - Accueils presse - Utilisation / vente de produits du terroir. - Si utilisation et ventes de produits du terroir : mise en avant de recettes traditionnelles, explications sur des accords produits (ex : vins/fromages) oralement lors de dégustation ou d'ateliers ou par écrit (site internet, flyer/plaquette...)
<b>Valeur "respect des ressources"</b>	<b>Limitation des consommations énergétiques, des produits polluants, analyse de cycle de vie des produits, économie circulaire, comportements éco-citoyens...</b>
L'entreprise surveille et enregistre sa consommation d'eau et d'énergie et fixe des objectifs de réduction	Quelle procédure d'enregistrement avez-vous mise en place pour surveiller votre consommation d'eau et d'énergie ?
L'entreprise développe, pour tous ses processus, des pratiques professionnelles respectueuses de l'environnement, en particulier pour l'eau et l'énergie	Quels investissements avez-vous réalisé pour réduire vos consommations d'eau et d'énergie ? Ex. achat de groupe froid plus performant, installation panneaux photovoltaïques / solaires, chauffage granulés bois, robinetterie à bouton poussoir ou à détection, ampoules LED, interrupteurs avec minuteur, réorganisation du travail des collaborateurs en périodes creuses...  Récupérez-vous l'eau de pluie ? Comment ? Pour quel usage ?  Avez-vous des bassins de rétention d'eau ?  Irrigation raisonnée (micro performances, sonde tensiométrique...).  Comment traitez-vous l'eau rejetée ?
L'entreprise a mis en place des actions pour réduire de manière significative les pratiques et produits polluants. Elle s'appuie sur les référentiels de bonnes pratiques environnementales	Liste de vos certifications officielles ou pratiques environnementales : Bio, HVE, Vergers Ecoresponsables, Biodiversity Progress...  Utilisation de produits de traitement certifiés Bio, pratiques de culture raisonnée (utilisation de macro-organismes auxiliaires - insectes, invertébrés, acariens... pour protéger les cultures contre les bio-agresseurs, application de substances naturelles d'origine végétale, minérale...)  Utilisation de produits de nettoyage Eco Label...  Autres procédés : ex. installation nichoirs, cabanes à insectes, actions de sensibilisation des collaborateurs / clients à la biodiversité, plantation de haies/parterres de fleurs dans les vergers/vignes, installation de ruches dans les plantations, parc de véhicules électriques...  Emballages plastiques : qu'avez-vous mis en place pour respecter la loi française fixant à 100% d'emballages plastiques recyclés en 2025.
L'entreprises s'engage à réaliser une analyse du cycle de vie de ses produits, avec comme objectif la diminution de son impact environnemental, notamment sa consommation en énergie	A minima l'analyse du cycle de vie doit se faire sur les points critiques suivants : eau - emballages et déchets - énergie - intrants.  Globalement que faites-vous pour réduire votre impact environnemental ? •Politique de réduction du poids et de la taille des conditionnements •Diminution utilisation des matières fossiles : emballages réutilisables, emballages / brochures / papiers 100% recyclables ou utilisant des matières recyclées, cartons certifiés FSC (Forêts Contrôlées et gérées durablement), matériaux biodégradables, emballages mono matériau plus facilement recyclables, encres végétales
L'entreprise favorise l'économie circulaire sur le territoire SMB. Elle met en œuvre un programme de recyclage et de récupération favorisant l'élimination appropriée ou la réutilisation des produits.	Quels sont vos partenariats avec les producteurs et fournisseurs du territoire pour éliminer vos déchets de production ?  Comment traitez-vous vos résidus de production ?  Faites-vous appel à une entreprise de ramassage et de traitements de vos déchets ?  Quelles sont vos procédures de gestion des déchets : palette, verre, carton, plastique, huile de cuisson...  Disposez-vous de bacs de tris de déchets collectifs ou individualisés pour vos clients/employés ?

Exigences	Déclinaisons et explications génériques et volet tourisme
L'entreprise informe clairement ses clients et partenaires sur l'origine de ses produits, ainsi que sur les réseaux utilisés	<p>Quelles informations sur l'origine de vos produits mettez-vous en avant sur vos étiquetages produits, site Internet, supports de communication et au sein de vos magasins de vente / entreprises ?</p> <p>Quelles modalités avez-vous mises en place pour informer vis clients de l'origine de vos produits ?</p>
Par ses pratiques et sa communication, l'entreprise encourage les comportements écocitoyens chez ses collaborateurs et ses clients	<p>Quels sont vos messages de tri sélectif sur vos emballages ?</p> <p>Quelles sont vos recommandations envers vos collaborateurs : ex. réutilisation du papier imprimé en brouillon, doc numérique à privilégier, encouragements à utiliser le covoiturage, les transports collectifs ...</p> <p>Formez-vous vos collaborateurs à l'utilisation de produits non polluant ?</p> <p>Avez-vous un affichage spécifique dans les locaux de l'entreprise pour sensibiliser collaborateurs et clients aux éco-gestes...</p> <p>Achetez vous des produits en vrac plutôt qu'en emballage individualisé, vendez vous des produits en vrac plutôt qu'en emballage individualisé ?</p>
<b>Valeur "exigences et garanties"</b>	<b>Respect des valeurs SMB, application des Référentiels Produits</b>
L'entreprise affiche, en interne et à l'externe, qu'elle respecte les valeurs de la marque SMB et précise en quoi son activité est en cohérence avec ces valeurs	Comment allez vous mettre en avant votre appartenance à Savoie Mont Blanc Excellence ( sur vos documents de communication... ) ?
<b>Valeur "savoir-faire spécifiques &amp; innovation"</b>	<b>Innovation, investissements, développement commercial, valorisation du patrimoine et des savoir-faire locaux...</b>
L'innovation fait partie des préoccupations et des objectifs de l'entreprise tant au niveau de ses offres (produits et services) que de ses processus. Pour innover, l'entreprise peut adhérer à des organismes ou dispositifs de recherche et développement ou de formation, et/ou mettre en place un système de veille et de gestion de projet	<p>Avez-vous participé à des projets de recherche, individuels ou collectifs, ou mis en place des partenariats de recherche dans différents domaines.</p> <p>Avez-vous participé à des voyages d'étude ou salons spécialisés ?</p> <p>Quelles sont vos innovations récentes ou actuelles ?</p> <p>Quels sont vos investissements récents ou en cours ?</p>
Les suggestions des collaborateurs sont encouragées (groupes informels, comités consultatifs...).	<p>Exemples :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organisation de réunions mensuelles.</li> <li>- Boîte à idées.</li> <li>- Comité de direction.</li> <li>- Groupes WhatsApp...</li> </ul>
L'entreprise a réalisé un diagnostic afin d'évaluer sa capacité de développement au niveau national ou international	<p>A minima, l'entreprise s'informe via des revues spécialisées ou des notes de conjoncture et adapte ses objectifs.</p> <p>Quels sont vos outils stratégiques : écriture d'un plan stratégique, définition d'objectifs de développement, déploiement actions de communication...</p> <p>Analyser vous le profil, comportement, attentes de vos clientèles ?</p> <p>Quelles actions mettez-vous en place pour toucher les marchés que vous souhaitez atteindre ?</p> <p><b>Etes-vous présents sur des salons nationaux ou à l'international</b></p>
L'entreprise a mis en place un dispositif dédié au développement de son marché	<p>Exemples :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Développement équipe commerciale, définition objectifs de vente</li> <li>- Création de gammes spécifiques à un marché</li> <li>- Emballages personnalisés</li> <li>- Vente en ligne</li> <li>- Actions de communication, promotion des ventes...</li> </ul>
L'entreprise valorise patrimoine et savoir-faire locaux, liés notamment à la géographie du territoire et aux produits du terroir, qui font qu'elle exerce son activité en SMB et pas ailleurs (notion d'entreprise "non délocalisable").	L'entreprise s'intéresse et promeut les activités / entreprises du territoire.
L'entreprise diffuse un discours et des offres en lien avec la géographie, les paysages ou l'histoire spécifique du territoire	<p>Exemples :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Promotion du territoire et des ses incontournables ou petites pépites à découvrir.</li> <li>- Utilisation importante de matières premières locales dans les aménagements.</li> </ul>
L'entreprise accepte de partager et de transmettre des informations et des données utiles à la communauté	<p>Exemples :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Observatoire des marchés ou des savoir-faire.</li> <li>- Partage lors de rencontres...</li> <li>- Partage des données avec les organismes (Syndicat, Office de Tourisme, Chambre Consulaire...).</li> </ul>
<b>Valeur "partage"</b>	<b>Innovation, investissements, développement commercial, valorisation du patrimoine et des savoir-faire locaux...</b>
L'entreprise favorise l'esprit de solidarité, les démarches collectives et la coopération au sein du territoire Savoie Mont Blanc	<p>Que faites-vous pour favoriser solidarité et partage ? Ex : dons de produits (restaurants du cœur, banques alimentaires, associations caritatives...), présentation sur le site web des activités/sites à visiter à proximité.</p> <p>Avez-vous des partenariats avec d'autres producteurs du territoire ?</p> <p>Magasin de vente au sein de votre entreprise avec des produits d'autres producteurs du territoire... ?</p> <p>Etes-vous adhérent à un syndicat local (participation active à son fonctionnement), à un réseau spécifique ?</p> <p>Comment favorisez-vous les démarches collectives ?</p> <p>Accueil de clientèles spécifiques ( ex : colonie de vacances, groupes de jeunes encadrés).</p>
L'entreprise s'implique dans les structures associatives locales	<p>Exemples :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Partenariats sportifs : encarts publicitaires, dons de produits.</li> <li>- Tarifs préférentiels pour certaines associations ou certains publics de clientèles.</li> <li>- Adhésion et coopération via l'Office de Tourisme, association de commerçants, comité des fêtes...</li> </ul>
L'entreprise privilégie des fournisseurs ou prestataires locaux	Fournir liste prestataires, fournisseurs locaux.
L'entreprise favorise un dialogue ouvert et permanent avec ses partenaires publics et privés (collectivités, Etat, voisinage, associations, etc.)	Exemples : Organisation de portes ouvertes avec les élus, riverains...
L'entreprise facilite l'engagement de ses collaborateurs dans la vie sociale locale et régionale.	Exemples : aménagement horaires de travail pour les entraînements d'un collaborateur "athlète", collaborateur pompier, élu municipal etc.