



Notre identité. votre expérience

RÉFÉRENTIEL DURABILITÉ ET IDENTITÉ CULTURELLE

Manuel de présentation de l'organisation et des actions

Entreprise : **LA FERME DE TIAVAN**

Commune : Brignoles

Responsable : Cécile IRANZO, gérante



Revision : 0	Mise à jour : 01/12/2021
--------------	--------------------------

SOMMAIRE

o

CONTEXTE.....	3
COMPRENDRE LE CONTEXTE.....	4
PRENDRE EN COMPTE LES ATTENTES ET LES BESOINS DES PARTIES PRENANTES.....	7
OBJECTIF ET DOMAINE D'APPLICATION.....	7
ENGAGEMENT DE LA DIRECTION.....	7
POLITIQUE DE L'IDENTITÉ CULTURELLE.....	8
DÉVELOPPEMENT DURABLE.....	9
QUALITÉ.....	9
DÉONTOLOGIE ET SÉCURITÉ.....	9
ENVIRONNEMENT.....	10
IDENTITÉ CULTURELLE.....	11
PLANIFICATION.....	12
OBJECTIFS ET PLANIFICATION POUR LEUR RÉALISATION.....	12
SUPPORT.....	14
MOYENS.....	14
CONDITIONS DE TRAVAIL.....	14
INFRASTRUCTURES.....	14
INSTRUMENTS DE MESURE.....	14
INFORMATIONS DOCUMENTÉES.....	14
ACTIVITÉS OPÉRATIONNELLES.....	15
PROCESSUS RELATIF AU CLIENT.....	15
PROCESSUS D'APPROVISIONNEMENT.....	15
PROCESSUS DE DURABILITÉ.....	16
ANALYSES ET AMÉLIORATION CONTINUE.....	17
GÉNÉRALITÉS.....	17
SATISFACTION DU CLIENT/CONSOMMATEUR.....	17
NON CONFORMITÉS ET INTERVENTIONS RECTIFICATIVES.....	17
AUDITS INTERNES.....	17
REVUE DE DIRECTION.....	18

CONTEXTE

Informations Entreprise			
Raison sociale	FERME DE TIAVAN		
Gestionnaire	Cécile IRANZO		
Date de création de l'entreprise	14/12/2016		
Structure juridique	E.I.		
Capital social	s.o .		
Secteur d'activité	Ferme pédagogique		
Nombre d'employés	0		
Siège social	666 CHEMIN DE LA BARANQUE – 83170 Brignoles		
Siège opérationnel	666 CHEMIN DE LA BARANQUE– 83170 Brignoles		
Téléphone	06 10 65 84 31		
E-mail	lafermedetiavan@gmail.com		
Site web	http://www.lafermedetiavan.com/		
Réseaux sociaux	Facebook		
Systemes de qualité certifiée	OUI	NON	STRATUS / refuge LPO



■ Comprendre le contexte

Deux activités sont présentes sur le site : la ferme pédagogique et l'activité agricole.

Si les deux activités sont étroitement liées, nous prenons en compte ici uniquement l'activité de ferme pédagogique, soit l'activité d'accueil du public sans la vente des animaux ou de plantes.

- ✓ La ferme : la ferme comprend une centaine d'animaux de ferme et d'ornements tels que moutons, poules, cochons, cochons d'inde, lapins, etc. Les animaux, comme les cultures, sont associés comme « supports pédagogiques » dans le cadre d'activités (ex : nourrissage) ou d'ateliers.
- ✓ Les équipements de loisir : la dimension pédagogique et de loisir est très développée. On trouve de nombreux espaces dédiés à des activités de jeux ou de détente ainsi qu'un espace de pique nique avec des tables.
- ✓ Les ateliers : des ateliers sont organisés tous les jours, tant pour les groupes que pour le grand public. Les thèmes sont généralement orientés sur l'environnement et le développement durable, mais aussi le nourrissage et la connaissance des animaux de la ferme et des thèmes divers choisis par les clients (groupes).

Exemple d'ateliers :

- art naturel (peinture à base de produits naturels, land art)
- upcycling
- sensibilisation à l'environnement à travers des chasses au trésor

La dimension écologique : en tant que refuge LPO, la Ferme de Tiavan s'engage à avoir une gestion du site favorisant la biodiversité et la protection de la flore et la faune naturelles. La dimension écologique se retrouve également dans l'utilisation limitée d'eau et d'énergie, dans la valorisation des déchets biodégradables par compostage et nourrissage des animaux, et dans les thématiques des ateliers pédagogiques.

Analyse SWOT

	+	-
ORIGINE INTERNE (organisation)	FORCES - <i>forces de l'entreprise par rapport aux concurrents et au marché de référence</i> <i>Peu de concurrence</i> <i>Lieu intergénérationnel</i> <i>Bon emplacement</i> <i>Propose des choses que ne proposent pas les autres</i>	FAIBLESSES - <i>faiblesses de l'entreprise par rapport aux concurrents et au marché de référence</i> <i>L'aspect écologique n'est pas un critère recherché</i> <i>Travaille seule et maîtrise mal les moyens de communication</i>
ORIGINE EXTERNE (contexte)	OPPORTUNITÉS - <i>opportunités qu'a l'entreprise par rapport au contexte externe</i> <i>TRIS</i>	MENACES - <i>menaces externes qui pèsent sur l'entreprise</i> <i>COVID</i> <i>Autre ferme qui ouvrirait à proximité</i>

Analyse interne selon la méthode Business Model Canvas

<p><i>Partenaires clés</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - banque alimentaire pour animaux - LPO - Ecole de deuxième chance - Office du tourisme - Institut spécialisé (venues tous les 15 j) 	<p><i>Activités clés (pour le fonctionnement)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - entretien et élevages des animaux et du site - mise en œuvre d'équipements - animations d'ateliers 	<p><i>Offre (proposition de valeur)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - lieu convivial de détente et d'apprentissage sur l'environnement 	<p><i>Relation client</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - pas d'abonnement parce que tarifs bas pour permettre l'accès au plus grand nombre - Partenariat avec des organismes pour l'accueil de groupes 	<p><i>Segments de clientèle</i></p> <ul style="list-style-type: none"> 1- Familles 2- Groupes
<p><i>Structure des coûts (fixes/variables)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Alimentation des animaux pour 20 % (80 % vient de ce qui n'est pas distribué pour l'aide alimentaire) - Assurance - Essence pour venir sur le site (de Carcès) 	<p><i>Sources de revenus</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - visites familles - visites groupes 			
<p><i>Ressources clés (moyens matériel et immatériels)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Les animaux - Le site 	<p><i>Canaux de communication/distribution</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - site internet/facebook - relais locaux 			

■ Prendre en compte les attentes et les besoins des parties prenantes

L'analyse des parties prenantes réalisée lors du diagnostic fait apparaître :

✓ Parties prenantes internes :

Cécile et Carlos : Cécile est gérante de l'entreprise individuelle, Carlos est exploitant agricole, mais tous deux travaillent sur l'ensemble de la structure.

Il n'y a pas d'employés, mais des stagiaires sont accueillis très régulièrement, certains venant de loin.

✓ Parties prenantes externes :

- Les partenaires pour les visites de groupes : écoles, centres spécialisés, CCAS, maisons de retraite,
- Implication territoriale : école de la deuxième chance, lycée agricole
- La commune, avec qui les relations sont bonnes
- Les services des impôts, financeurs des sorties des centres aérés

Une analyse des attentes des parties prenantes a été initiée, sera complétée et revue chaque année.

Document : Tableau d'analyse des parties prenantes

■ Objectif et domaine d'application

La raison d'être de l'entreprise est l'apprentissage de la nature en immersion dans un lieu où elle prédomine et où tout est organisé pour la préserver.

L'activité principale est l'accueil du public pour la visite de la ferme pédagogique, l'animation d'ateliers et l'utilisation libre des aménagements.

La gestion de l'identité durable et culturelle s'applique à l'ensemble des activités.

■ Engagement de la direction

La gestion environnementale et culturelle du site est prise en compte dans l'aménagement et la gestion du site.

Avec le label Quality made cet engagement est renouvelé.

Pour satisfaire l'ensemble de nos parties prenantes, clients, partenaires et territoire, nous avons choisi, en tant que gérants de la Ferme de Tiavan, de mettre en œuvre une politique de

développement durable et de valorisation du patrimoine culturel selon le label Quality made.

Pour cela, nous nous engageons à :

- ✓ Appliquer le cahier des charges du label d'identité culturelle
- ✓ Établir et mettre en œuvre une politique d'identité culturelle
- ✓ Communiquer sur la démarche et les processus permettant l'application de cette politique
- ✓ Assurer une amélioration continue dans la démarche
- ✓ Définir et mettre en place les moyens nécessaires à la réalisation des objectifs

La gérante, Cécile IRANZO

■ Politique de l'identité culturelle

La politique d'engagement pour le développement durable et l'identité culturelle est formalisée, mise à jour annuellement et diffusée dans les gîtes, et disponible pour toute personne intéressée.

Document : politique de développement durable et d'identité culturelle

DÉVELOPPEMENT DURABLE

■ Qualité

Les réglementations applicables au site sont liées à l'obligation d'avoir une activité agricole, et les réglementations liées à l'accueil du public en tant qu'IOP (Installation Ouverte au Public) sur l'accessibilité. Ces réglementations sont respectées.

Le site est reconnu pour sa dimension environnementale à travers le label STRATUS et en tant que refuge par la Ligue de Protection des Oiseaux.

Les actions mises en œuvre pour assurer la qualité des prestations consistent en un entretien permanent du site, des installations et des animaux. Il n'y a pas d'obligation de contrôle des animaux, le vétérinaire intervient uniquement en cas de problème.

Document : label STRATUS, Convention LPO, réglementation IOP
--

■ Déontologie et sécurité

La déontologie qui motive les gérants de la Ferme de Tiavan s'appuie sur des valeurs de respect de l'environnement, de partage et de transmission des valeurs, ainsi que de rendre accessible l'expérience de leurs activités au plus grand nombre.

Les équipements destinés aux enfants ne sont pas soumis à des normes de sécurité ou de contrôle. L'entretien est réalisé scrupuleusement par la Ferme de Tiavan par soucis de sécurité. Sur le site, les enfants sont sous la responsabilité soit des adultes les accompagnant, soit des accompagnateurs du groupe.

Les règles de sécurité applicables au personnel comme aux clients sont indiquées dans une Charte de bonne conduite affichée à l'entrée du site.

Le Document Unique conforme au décret 2001-1016 du 5 novembre 2001 n'est pas obligatoire dans la mesure où la ferme n'emploie pas de salariés. Cependant, dans la mesure où le site accueille de nombreux stagiaires, et dans l'intérêt de maintenir de bonnes conditions de sécurité pour le public, il sera utile de réaliser un document répertoriant l'ensemble des risques potentiels et les mesures prises pour éviter tout accident.

La présence permanente d'au moins un responsable sur le site pendant l'accueil du public permet d'assurer une surveillance du respect des règles de sécurité.

Une citerne de stockage d'eau destinée à la protection contre les incendies se trouve à proximité immédiate du site.

En cas de problèmes, les pompiers peuvent intervenir dans un délai de 10 mn.

Documents :

- Charte de bonne conduite
- Document Unique d'Evaluation des Risques (à finaliser)

■ Environnement

Analyse environnementale :

- **Les consommations de matières premières et matériaux liés aux activités** (*toxicité des produits, matières recyclées/ recyclables/ biodégradables/eco-conçus, les emballages...*) :

La nourriture des animaux est issue de la récupération de denrées non consommées (banque alimentaire) à 80 %. Les installations et équipements sont légers, et le matériel utilisé pour les animations sont, pour la majorité, du matériel de réutilisation.

- **Les consommations d'eau :**

L'eau utilisée sur le site est issue d'un forage et sa distribution se fait en gravitaire. L'utilisation est réservée aux animaux et à l'arrosage.

Les toilettes sont des toilettes sèches.

Il n'y a pas d'eau potable.

Différentes solutions sont à l'étude pour permettre un accès à de l'eau potable et des boissons :

La potabilisation de l'eau brute présente n'étant pas possible par manque de source d'énergie, il est envisagé soit d'acquérir un réfrigérateur à gaz, soit la fabrication d'un « réfrigérateur sans énergie », c'est à dire un aménagement dans le sol permettant d'avoir une température inférieure à la température extérieure dans lequel un stockage de boissons pourrait être fait. Le stockage d'eau potable en grand volume et distribution/vente soit en gobelets en carton, soit pour le remplissage de gourdes, et vente de gourdes, permettrait à la fois de ne pas produire de déchets de canettes ou bouteilles en plastique et d'avoir une action pédagogique sur l'accès à l'eau et la réduction des déchets.

- **Les consommations d'énergie et les sources d'énergie utilisées** (*pour les bâtiments, les véhicules, et tout autre équipement*) :

Le site n'est pas relié au réseau électrique.

L'énergie nécessaire est fournie par un groupe électrogène (consommation 20 litres par an).

Le site et ses activités sont très peu consommateurs d'énergie, directe ou indirecte.

La principale consommation vient des déplacements effectués par les clients. Pour atténuer cela, et en l'absence de transports en commun accessibles, La Ferme de Tiavan souhaite encourager le co-voiturage en proposant un lien sur un site de co-voiturage sur son site internet (en

construction).

- **Les volumes et caractéristiques des rejets (eau, air, déchets) et leur toxicité**

La majorité des déchets produits sur le site sont des déchets organiques utilisés soit pour l'alimentation des animaux, soit en valorisés en compostage.

Les autres déchets (emballages, etc.) sont collectés sur le site et déposés soit dans les containers du SIVED sur le parking soit déposés en déchetterie.

Des bacs de récupération de déchets sont disposés sur le site. Ils permettent le tri et des informations sur les modalités de tri sont affichées.

- **Les émissions de bruit** (ex : bruits spécifiques liés à l'activité sur le voisinage) : il n'y a aucune émission de bruit susceptible de provoquer un gêne pour le voisinage

- **Les nuisances olfactives** : sans objet

- **La biodiversité**

Le site est reconnu comme refuge pour la biodiversité (refuge LPO)

- **L'adaptation au changement climatique**

Sans être exposé à court terme, il sera intéressant de suivre l'évolution de la biodiversité actuelle au changement climatique

- **Le patrimoine culturel**

Le patrimoine culturel du site est lié aux espèces végétales et animales locales valorisées à travers les ateliers d'animation.

- **Identité culturelle**

L'identité culturelle est valorisée à travers les thèmes utilisés pour certaines animations pédagogiques.

D'autres actions sont en cours de développement tels que : mise en œuvre de panneaux sur la flore et la faune, parcours botanique en français et en provençal, etc.

De même, des liens vers des sites remarquables de la région ou vers des articles sur le patrimoine naturel rencontré sur le site seront mis sur le site internet.

PLANIFICATION

■ Objectifs et planification pour leur réalisation

Des objectifs doivent être fixés, dans un délai de 3 ans maximum, chiffrés et des moyens identifiés pour les atteindre. Des indicateurs doivent permettre de les suivre.

Axes de la politique	Objectifs	Délais	Moyens	Indicateurs
Attentes des parties prenantes (PP)	Tenir compte des attentes des PP	6 mois	Tableau d'analyse des PP	Nombre de PP interrogées
Axes d'amélioration des prestations	- Proposer un accès à de l'eau potable	1 an	Essai de mise en œuvre d'un frigo sans énergie pour le stockage d'eau	Réalisation et suivi des températures dans le frigo en été
	- Réaliser une enquête auprès des principaux clients / groupes	2 ans	Support d'enquête	Nombre de retours
	- réaliser un support de mesure de la satisfaction des particuliers	2 ans	internes	Nombres de retours
	- mettre le site internet en conformité avec le RGPD	1 an	Prestataire	Mise en conformité
Améliorer les conditions de travail	Réaliser le DUER	6 mois	Tableau d'analyse des risques	Analyse réalisée et actions d'amélioration menées
Valoriser notre patrimoine naturel et culturel	- réaliser une signalétique des plantes du site - mettre des liens sur les sites internet de nos partenaires (Parc	1 an	- moyens internes - Prestataire qui gère le site internet	- nombre de plantes identifiées - Nombre de liens

	de la Sainte Baume, etc.)			
Améliorer notre impact environnemental	<ul style="list-style-type: none"> - Limiter l'impact carbone des déplacements - Proposer des gourdes pour limiter l'utilisation de bouteilles jetables 	1 an	<ul style="list-style-type: none"> - insérer un lien vers un site de co-voiturage - gourdes à vendre avec l'eau potable 	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de personnes adhérant au co-voiturage - nombre de gourdes vendues

Les indicateurs sont évalués tous les 6 mois.

SUPPORT

■ Moyens

Formation, implication dans le territoire :

La gérante n'a pas suivi de formation spécifique (elle a une formation de préparatrice en pharmacie), mais son expérience personnelle avec ses enfants et en association.

La veille sur le métier se fait à travers des reportages ou sur internet.

Elle est très impliquée sur son territoire : accueil de stagiaires venant de l'école de la deuxième chance, travaux d'études et accueil de stagiaires avec le lycée agricole de Saint-Maximin, implication politique dans la commune, référencement dans le mouvement Var en transition, participation au projet de plan d'alimentation territorial de la Provence Verte, etc .

■ Conditions de travail

Pour le personnel intervenant sur le site, c'est à dire les stagiaires reçus, les conditions de travail sont bonnes. A leur arrivée la gérante leur montre le site, les enclos animaux, leur explique le fonctionnement, tant avec le public et les groupes, que les aspects écologiques de la ferme. Au terme du stage, un bilan est fait tant sur les aspects techniques que sur le déroulement. Le document d'évaluation des risques sera réalisé.

■ Infrastructures

Maintenance, entretien : l'entretien des infrastructures est réalisé en permanence.

■ Instruments de mesure

Sans objet

■ Informations documentées

Le présent manuel regroupe les informations du système de gestion du développement durable et de l'identité culturelle. Le manuel fait l'objet d'une revue annuelle pour vérifier l'adéquation des réalisations, la mise à jour des documents et fixer de nouveaux objectifs.

ACTIVITÉS OPÉRATIONNELLES

■ Processus relatif au client

Les engagements de nature identitaire, environnementale, sociale et de territorialité de La Ferme de Tiavan vis à vis de ses clients sont formalisés dans sa politique, ainsi qu'à travers les informations fournies sur son site internet.

Une information sur les actions menées et proposant aux clients de contribuer à la démarche de développement durable et d'identité culturelle est fournie aux clients à l'entre du site et sur le site internet à travers la charte de bonne conduite.

Documents : Charte de bonne conduite
--

- Gestion des retours clients

Il n'y a eu que 2 retours négatifs depuis l'ouverture, la majorité des retours étant positifs et enthousiastes. Le dialogue avec les clients permet d'avoir une information directe.

Un questionnaire sera, à terme, mis en place, notamment pour l'accueil des groupes, pour assurer une amélioration continue des prestations.

- Gestion de la propriété des clients

La structure possède un fichier clients qui leur est propre et n'est partagé avec personne d'autre et les contacts systématiquement personnalisés. La conformité avec le RGPD sera réalisée dans le cadre de la refonte du site internet.

- Gestion des exigences spécifiques

L'accueil des personnes porteuses de handicaps était importante pour les gérants : le chemin d'accès a été réalisé pour permettre l'accès aux fauteuils roulants, une place de parking est réservée, et l'accueil de groupe de maisons spécialisées a lieu régulièrement.

L'accueil d'un public large est un des objectifs initiaux du projet.

Les chiens ne sont pas acceptés, sauf chiens guides, à cause de la présence des animaux

■ Processus d'approvisionnement

Critères prioritaires pour les fournisseurs :

Les fournisseurs se limitent à l'achat de nourriture pour les animaux, en dehors de celle fournie par la banque alimentaire. Elle concerne les céréales (20%), achetées dans les magasins spécialisés en l'absence de producteurs locaux.

■ Processus de durabilité

La sensibilisation et l'éducation à l'environnement font partie intégrante de l'offre de la Ferme de Tiavan. Cette transmission se fait aussi bien auprès du public que des stagiaires.

Les ateliers et supports pédagogiques sont essentiellement orientés vers les sujets liés au développement durable.

Documents : supports pédagogiques

ANALYSES ET AMÉLIORATION CONTINUE

■ Généralités

Les exploitants se forment en continu dans le cadre de leurs partenariats et activités au sein des structures du territoire et par des recherches personnelles continues.

De ce fait, ils restent au fait des exigences et attentes de leur secteur d'activité, particulièrement en lien avec les questions de développement durable et d'identité culturelle.

■ Satisfaction du client/consommateur

Questionnaire de satisfaction/réseaux sociaux :

Les retours des clients sont gérés en direct. Un questionnaire destiné aux clients amenant des groupes sera mis en œuvre pour évaluer les améliorations à apporter.

Pour les particuliers, une évaluation sous forme de jeux pourrait être proposée à la sortie du site :
Ex : anneaux à mettre sur des supports représentant des figures comme des smiley, ou des couleurs (vert, orange, rouge)

Document : questionnaire satisfaction clients (à réaliser), supports de satisfaction des particuliers à réaliser
--

■ Non conformités et interventions rectificatives

Gestion des non-conformités et formalisation

La formalisation des non-conformités et des interventions rectificatives sont traitées en direct par les gérants. Des fiches peuvent être utilisées pour des cas particuliers, notamment par les stagiaires et proposées aux clients.

Documents : fiches de non-conformité et de réclamation
--

■ Audits internes

Chaque automne, un programme de travaux à réaliser pendant la période hivernale est établi, l'accueil des groupes se faisant principalement entre les mois d'avril et septembre.

REVUE DE DIRECTION

La revue de direction qui a lieu en fin de saison porte sur les éléments suivants :

-  L'état des actions relevant des réévaluations précédentes
-  Les changements survenus sur les facteurs internes et externes
-  Les informations sur les prestations du système de gestion d'identité culturelle :
 - Satisfaction du client consommateur
 - A la mesure des objectifs
 - A la non-conformité et interventions rectificatives
 - Aux résultats des contrôles et des mesures
 - Aux résultats des audits internes
 - Aux prestations des fournisseurs
-  L'adéquation des ressources
-  L'opportunité d'optimisation

Il n'existe pas de formalisation de revue de direction à ce jour pour l'identité culturelle, la mise en œuvre des processus étant initiés en janvier 2022.

Document : relevés de revue de direction
--