

PARC NATUREL REGIONAL DE CAMARGUE
REFERENTIEL MARQUE "ACCUEIL DU PARC " POUR LES PRESTATIONS D'HEBERGEMENT
(hôtel, hôtel-restaurant, gîte rural, chambre d'hôtes, meublé de tourisme et camping)



Nom de l'établissement	
------------------------	--

LEGENDE

LES CASES COLOREES EN GRIS
indiquent les critères devant être mis en œuvre de façon **OBLIGATOIRE** par l'entreprise

LES CASES EN BLANC
indiquent les autres critères Marque Parc pouvant être mis en œuvre

PRÉREQUIS POUR L'OBTENTION DE LA MARQUE "ACCUEIL DU PARC"

CRITERES ET JUSTIFICATIFS A FOURNIR OBLIGATOIREMENT

Autorisation d'exercice de l'activité	L'établissement doit être à jour de ses cotisations sociales et fiscales. <i>Fournir une attestation sur l'honneur signée par le responsable</i>
Respect des obligations réglementaires liées à l'activité pratiquée et à l'activité d'accueil du public	<p>Le professionnel doit justifier d'une activité en lien avec l'accueil du public sur le territoire du Parc et l'exercer <i>Fournir une attestation d'enregistrement au Registre du Commerce, à la MSA ou à la Préfecture / Mairie</i></p> <p>L'établissement et/ou le professionnel doit justifier d'un an minimum d'existence et de six mois minimum d'activité sur le territoire du Parc (sauf spécification Parc)</p> <p>L'établissement respecte la réglementation concernant l'implantation de la signalétique (concernant les enseignes et les préenseignes) et le cas échéant la Charte signalétique du Parc <i>Fournir l'autorisation préalable d'implantation délivrée par la municipalité et vérification sur place</i></p> <p>le professionnel respecte les normes sanitaires et de sécurité en matière d'accueil du public Fournir les attestations réglementaires et un justificatif de la commission de sécurité Si l'établissement est habilité à vendre des séjours ou des forfaits touristiques <i>Fournir une copie de l'agrément.</i></p>
Activité conforme à l'image et à la charte des PNR & localisation de l'activité	<p>Le siège social du professionnel doit être situé sur le territoire du PNR (sauf spécification Parc) <i>Voir l'attestation d'enregistrement d'activité au RCS ou MSA ou autre</i></p> <p>Si présence d'équipements pour l'accueil du public, ils doivent être présents sur le site principal d'accueil. <i>Vérification sur place</i></p> <p>L'établissement ne doit pas excéder :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 50 chambres pour les hôtels - 200 emplacements pour les campings - 5 chambres pour les chambres d'hôtes et meublés de tourisme <p>L'établissement garantit un niveau d'équipement et de service minimum :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hôtels et campings : classement deux étoiles minimum - Meublés/Locations saisonnières: Classement 2* minimum ou label qualité - Chambre d'hôtes : label qualité reconnu (Gîtes de France, Fleurs de Soleil, Clé vacances ou Qualité tourisme)
Convention d'utilisation	Convention à jour signée (à vérifier en N+1 lorsque vous aurez obtenu la marque)
Supports commerciaux conformes	L'établissement respecte les normes graphiques de la charte de communication de la marque pour la réalisation de ses supports d'information et de promotion (à vérifier en N+1 lorsque vous aurez obtenu la marque)
Paiement de la cotisation	Cotisation à jour (à vérifier en N+1 lorsque vous aurez obtenu la marque)

VOLET ECONOMIQUE

Éléments de mesure marque "Accueil du Parc"	Remarques / commentaires / Éléments de preuve	Mis en œuvre (donner quelques exemples d'actions)	Début de réponse (donner quelques exemples d'actions)	Non mis en place
L'entreprise possède une importante amplitude d'ouverture	Campings : 6 mois Hôtels : 8 mois Gîtes/Meublés/Chambre d'hôtes : 8 mois			
L'entreprise mesure sa fréquentation et communique ses informations au PNR s'il le demande	Fichiers statistiques			
L'entreprise a mis en place une ou des procédures formelles ou informelles de qualité de l'accueil et des prestations	Consignes écrites ou description de la procédure en place (entretien salarié)			
L'établissement réalise des enquêtes de satisfaction et a instauré une procédure de gestion des réclamations	Réseaux sociaux, procédure de réponse, exemples à fournir			
L'entreprise dispose d'un répondeur téléphonique précisant le nom, les périodes et horaires d'ouverture	Observation			
L'entreprise possède à minima une adresse courriel et un support de promotion (dépliant, site internet actualisé ou à minima est présent sur un site internet externalisé (Camargue.fr)	Observation			
Les documents de promotion sont attractifs (valorisent l'établissement par des photos et textes de qualité), complets (présentent à minima les conditions d'accès, les tarifs, les éventuelles contraintes d'accessibilité, les éventuelles modalités de réservation, les moyens de paiement acceptés/non acceptés) et actualisés, imprimés sur papier recyclé	Observation			
Les documents promotionnels (site internet, dépliant) sont traduits en anglais au minimum	Observation			

L'accueil peut être réalisé en au moins 1 langue étrangère	Test			
Le personnel d'accueil est en mesure d'informer et d'expliquer très clairement le règlement du lieu et de présenter les services annexes et les infrastructures environnantes	Observation / discussion			
La personne en charge de l'accueil est disponible, joignable par téléphone ou par mél et garantit un délai de réponse raisonnable (24 heures) sauf en cas de fermeture de l'établissement (message d'absence)	Observation			
Si un cadeau de bienvenu est proposé, il est composé d'un produit local	observation			
Information : l'entreprise propose des supports d'information (documentation, site Internet, ...) valorisant le patrimoine local et le Parc. Le professionnel met à disposition des visiteurs des outils de découverte du territoire (cartes IGN, ouvrages thématiques...) principalement pour les activités non accompagnées	Observation N+0			
L'entreprise propose ou promeut des produits touristiques hors-saison / hors-sentiers battus	Intégration de la prestation à des produits packagés			
L'entreprise dispose d'une enseigne indiquant le nom de l'établissement à l'entrée, elle est propre, lisible et en bon état L'entreprise respecte au moment du renouvellement de ses pré-enseignes les préconisations du PNR.	Observation			
L'entreprise dispose d'une aire de stationnement signalée et aménagée	Observation			
L'entreprise adhère à l'Office de Tourisme et autres structures touristiques locales (CDT, CRT)	Cotisation			

VOLET ENVIRONNEMENT

Éléments de mesure marque "Accueil du Parc"	Remarques / commentaires / Éléments de preuve	Mis en œuvre (donner quelques exemples d'actions)	Début de réponse (donner quelques exemples d'actions)	Non mis en place
L'entreprise possède un dispositif de traitement des eaux usées conforme	Fournir l'avis réglementaire des services compétents			
L'établissement a installé des équipements pour économiser l'eau	Observation : présence de bouton double-poussoir sur les chasses d'eau, présence de mitigeurs et de mousseurs haute performance pour la robinetterie,...			
L'établissement a installé des équipements pour économiser l'énergie / L'entreprise des lampes Basse Consommation et/ou LED dans l'ensemble de l'établissement	Panneaux photovoltaïques, ampoules BC/leds, minuteurs,...			
L'établissement a installé des minuteurs ou détecteurs de présence pour l'éclairage des espaces communs / extérieurs	Observation			
L'établissement limite ou a supprimé les appareils électriques en veille	Consignes personnel, sensibilisation des clientèles, proscrire les appareils qui n'offrent pas de fonction Marche/Arrêt, utilisation de prises avec coupe-courant,...			
L'établissement a installé de systèmes d'isolation performants	Observation			
L'établissement a installé des thermostats et des système de régulation sur les appareils de chauffage	Observation			
L'établissement a installé au moins un système de production d'énergie renouvelable	Observation			

L'établissement met en place un dispositif pour composter les déchets organiques et valorise ce compost pour l'entretien des espaces verts	Vérification composteur			
L'établissement collecte et trie les déchets, à minima le verre et le papier	Vérification des bacs de tri			
Les emballages individuels sont proscrits ou limités au strict minimum	Si un réseau impose un kit d'accueil, il sera réduit à minima. Observation.			
L'établissement utilise des produits recyclés ou recyclables (ex. : papier wc). Il n'utilise pas de vaisselle jetable.	Observation			
Les documents sont édités sur du papier recyclé ou issu de forêts gérées de manière durable (label PEFC ou FSC) et/ou les impressions des documents sont réalisées par un imprimeur éco certifié (Imprim'vert, Iso 14001)	Papier recyclé, imprimerie labellisée			
Le bénéficiaire utilise des produits d'entretien et de nettoyage respectueux de l'environnement (produits écolabellisés)	Observation			
L'entreprise veille à sensibiliser ses clients au respect de l'environnement (écogestes)	Outils et équipements pédagogiques, information sur ses outils de communication, information orale...			
L'entreprise propose des équipements confortables, dispose de sanitaires propres et en bon état et limite les nuisances (sonores, olfactives, visuelles...)	Observation			
L'entreprise veille à la qualité architecturale de ses bâtiments et privilégie les matériaux locaux pour le bâti et la décoration intérieure	Observation			
L'entreprise s'assure que les espaces extérieurs, les haies ou clôtures, soient propres, entretenus et en bon état, sécurisé (panneaux attention tauraux et chevaux)	Observation			
L'entreprise plante majoritairement des essences locales	Observation, participation à la campagne de reboisement			
Les espaces verts sont arrosés entre 20h00 et 7h00 en été	Observation			

L'établissement s'approvisionne majoritairement auprès d'entreprises / fournisseurs locaux.	Vérification du % des fournisseurs localisés sur le territoire en année N+1 et engagement sur au moins 50% des produits disponibles sur le territoire en année N+2;			
L'établissement sensibilise ses fournisseurs à l'aide d'un courrier sur sa démarche environnementale et sur sa politique d'achat écoresponsable	Courrier type invitant à des conditionnements plus vertueux, reprise caron emballage, produits consignés...			
Les espaces verts sont entretenus avec des produits naturels. L'utilisation de produits phytosanitaires est proscrit.	Vérification local, factures			
Les eaux de pluie sont récupérées et valorisées (au jardin, chasse d'eau,...)	Observation			
L'entreprise favorise la présence de la faune et participe à sa préservation (mise en place d'aménagements pour héberger la faune comme le tas de bois, les haies champêtres...)	observation / label Refuge LPO, maison chauve-souris, maison à insecte, etc.			
Les abords des lieux sont propres, entretenus, fleuris : ils doivent mettre en avant l'environnement naturel et végétal et utiliser des essences locales. Eviter les espèces animales et végétales exogènes invasives	Peu d'imperméabilisation du sol (typegoudron ou béton) sauf contraintesclimatiques ou disposition du terrain (accès,parking...).			
L'entreprise entretient le petit patrimoine paysager présent sur son site et valorise les éléments spécifiques du paysage local (si existant)	observation			
L'établissement fournit des informations sur les possibilités de transports en commun	Lien vers le site Internet du Parc a minima			
Le prestataire propose un accueil personnalisé des visiteurs en itinérance sous toutes ses formes : pédestre, équestre, transports collectifs ou individuels	Espaces de stockage et commodités pour le randonneurProcédure d'accueil dédiée (horaire, transfert de bagages...)Point information randonnée (carte...)			
L'établissement propose des solutions de déplacements doux	Promotion des loueurs de vélos, mise à disposition de vélos, prise électrique VAE, pompe, kit vélo			

VOLET SOCIAL

Éléments de mesure marque "Accueil du Parc"	Remarques / commentaires / Éléments de preuve	Mis en œuvre (donner quelques exemples d'actions)	Début de réponse (donner quelques exemples d'actions)	Non mis en place
L'entreprise veille à la stabilité du personnel : turn over (nb d'embauches par an / nb tot du personnel) < 0,5	Observation			
L'entreprise cherche à optimiser les conditions de travail de ses salariés et de ses saisonniers.	Exemples de mesures mises en oeuvre : ergonomie, transports, logements...			
L'entreprise participe à des actions locales (lorsqu'elles existent) de mise en relation avec les demandeurs d'emplois pérennes ou saisonniers	Bourses à l'emploi, rencontres organisées par le pôle emploi ou relais locaux			
L'établissement propose une tarification distincte en fonction des publics (enfants, adulte, groupes...)	Grille de tarifs, L'établissement accepte les chèques vacances			
L'établissement possède des équipements ou propose des prestations ou outils adaptés aux personnes souffrant d'un handicap (moteur, visuel, mental, auditif)	Observation, label tourisme et handicap			
L'établissement possède des équipements de sécurité adaptés, des services spécifiques (aire de jeux, chauffe biberon, table à langer ...) ou propose des prestations (discours, support pédagogique...) destinées aux enfants et bébés	Aire de jeux, chauffe biberon, table à langer ... discours, support pédagogique...			
Le chef d'établissement et/ou les salariés participent aux journées d'information et d'échanges organisées par le PNR (> 50% de participation)	Feuille émargement (N+1)			

VOLET ETHIQUE - PARC ET TERRITOIRE

Eléments de mesure marque "Accueil du Parc"	Remarques / commentaires / Eléments de preuve	Mis en œuvre (donner quelques exemples d'actions)	Début de réponse (donner quelques exemples d'actions)	Non mis en place
L'établissement favorise la rencontre avec les hommes du territoire : contacts utiles, principaux éléments valorisant les savoirs faire locaux, cadeaux à base de produits locaux...	Cadeaux à base de produits locaux, vitrine, catalogue...			
L'établissement s'engage en faveur de la solidarité locale	Participations actions locales : dons lotos, actions mécénat en faveur restauration patrimoine,...			
L'établissement informe le client de sa localisation dans un espace protégé - Parc naturel régional de Camargue	Observation			
Le personnel d'accueil est en mesure d'informer sur les autres PNR et espaces protégés de PACA	Observation			
Le prestataire propose au public des activités touristiques bénéficiant de la Marque	Observation			
Le professionnel participe aux évènements, actions collectives de promotion et de commercialisation organisées par le PNR ou le réseau des professionnels bénéficiants de la Marque PNR	Ex. d'évènements (N+1)			
Les documents de promotion du professionnel présentent la Marque Parc	Observation (N+1)			
L'entreprise met en avant les matériaux, les produits et les savoir-faire locaux	Vitrine, catalogue des producteurs sélectionnés,...			
Le professionnel sensibilise les participants aux risques naturels (inondations...) et aux bons comportements en milieux naturels (gestion des déchets, faune, flore...). Il fait référence aux codes de bonnes conduite et aux recommandations du Parc ou de ses partenaires (gestionnaires, fédérations....)	Observation			

ESPACE RESTAURATION (à compléter si proposé par l'établissement)

Éléments de mesure marque "Accueil du Parc"	Remarques / commentaires / Éléments de preuve	Mis en œuvre (donner quelques exemples d'actions)	Début de réponse (donner quelques exemples d'actions)	Non mis en place
La petite restauration, les petits déjeuners sont proposés à base de produits locaux et favorisent les produits marqués Parc.	Menus et cartes			
L'entreprise propose un menu mettant en valeur les produits locaux et notamment les produits marqués Parc	Cartes			
L'entreprise propose au moins une recette locale à base de produits du terroir dans ses menus adultes et enfants	Voir carte			
La carte précise le nom des producteurs locaux et la commune (carte des vins)	Observation			
L'entreprise prend en compte de la saisonnalité des produits - Les produits saisonniers ne sont pas servis en dehors de leur saison de production	Observation			
L'entreprise privilégie les circuits courts de proximité - Réduction du nombre d'intermédiaires et relation plus proche du consommateur	Factures			

ESPACE BOUTIQUE (à compléter si proposé par l'établissement)

Éléments de mesure marque "Accueil du Parc"	Remarques / commentaires / Éléments de preuve	Mis en œuvre (donner quelques exemples d'actions)	Début de réponse (donner quelques exemples d'actions)	Non mis en place
L'établissement vend majoritairement des produits provenant d'entreprises/ artisans/ producteurs locaux (minimum 80 %).	Observation			
Des informations sont présentes sur les producteurs ou les artisans alimentant la boutique (nom, adresse, tél, mel, site internet)	Observation			
L'entreprise met à disposition d'ouvrages à acheter ou de documents promotionnels du Parc au sein de la boutique	Observation			

CRITERES ADDITIONNELS CAMPING

Éléments de mesure marque "Accueil du Parc"	Remarques / commentaires / Éléments de preuve	Mis en œuvre (donner quelques exemples d'actions)	Début de réponse (donner quelques exemples d'actions)	Non mis en place
Proposer un aménagement de conception peu dense et aérée	Observation, comparaison à la densité imposée par classement			
Préserver les cônes de visibilité, pas d'implantation sur crêtes	Observation			
Végétation arborée en cohérence avec l'environnement de Camargue	Observation			
Proposer une signalétique intérieure discrète et harmonisée	Observation			
Respect du seuil de 25 % maximum du nombre d'emplacements HLL et RML	Observation			
Entretien régulier des HLL et RML	Observation			
Bandeaux démontables pour cacher les parties inférieures des RML, notamment les réseaux	Observation			
L'implantation de nouvelles RML et HLL fera l'objet d'une information au PNR et devra respecter les prescriptions proposées par le Parc dans une note d'insertion paysagère.	Observation			

