

# PARC NATUREL REGIONAL DE CAMARGUE

REFERENTIEL MARQUE "ACCUEIL DU PARC " POUR LES SITES DE DECOUVERTE & LEURS VISITES LIBRES OU GUIDEES

(Musée, Ecomusée, Châteaux, Abbaye, Centre d'interprétation (y compris naturalistes), Patrimoine naturel exceptionnel, Parcs, Maisons thématiques, Lieux d'exploitation agricole, Sites archéologiques, Sentiers de découverte...)

Jardins,



Nom de la structure	
---------------------	--

## 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

<p>Autorisation d'exercice de l'activité</p>	<p>Engagement sur l'honneur signé et mentionnant l'ensemble des réglementations / activité(s) L'établissement doit être à jour de ses cotisations sociales et fiscales. <i>Fournir une attestation sur l'honneur signée par le responsable.</i></p> <p>Diplômes, respect réglementation en vigueur et assurance à jour <i>Fournir attestation jeunesse et sports (numéro d'agrément Ministère Jeunesse et Sports), copies des diplômes et carte professionnelle à jour</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>Respect des obligations réglementaires liées à l'activité pratiquée et à l'activité d'accueil du public</p>	<p>Engagement sur l'honneur signé et mentionnant l'ensemble des réglementations / activité(s) L'établissement doit être à jour de ses cotisations sociales et fiscales. <i>Fournir une attestation sur l'honneur signée par le responsable.</i></p> <p>Diplômes, respect réglementation en vigueur et assurance à jour <i>Fournir attestation jeunesse et sports (numéro d'agrément Ministère Jeunesse et Sports), copies des diplômes et carte professionnelle à jour</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>Si l'établissement est habilité à vendre des séjours ou des forfaits touristiques. <i>Fournir une copie de l'agrément.</i></p>
<p>Activité conforme à l'image et à la charte des PNR &amp; localisation de l'activité</p>	<p>Toutes les activités ou prestations proposées sont conformes à la liste établie par le PNR</p> <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>Convention d'utilisation</p>	<p>Convention à jour signée</p>
<p>Supports commerciaux conformes</p>	<p>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.</p>
<p>Paiement de la cotisation</p>	<p>Cotisation à jour</p>

# VOLET ECONOMIQUE

Éléments de mesure marque "Accueil du Parc"	Remarques / commentaires / Éléments de preuve	Mis en œuvre	Début de réponse	Non mis en place
L'établissement est ouvert minimum 8 mois/an. Le professionnel propose sa prestation en dehors de la seule saison estivale ; il s'attache à éviter les zones très fréquentées	date et horaire d'ouverture			
L'entreprise mesure sa fréquentation touristique et communique ces informations au PNR s'il le demande	Fichiers statistiques			
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 externalisé (camargue.fr)	Observation			
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)			
Le personnel d'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)	Test : accueil téléphonique et mail professionnel et rapide - Message d'absence (répondeur)			
Si la visite est libre, le visiteur doit être en mesure de trouver un accueil physique en arrivant sur le site	Comptoir d'accueil à l'entrée			
L'accueil peut être réalisé en au moins 1 langue étrangère	Visite guidée en anglais, tout le personnel chargé de l'accueil parle anglais			

Le personnel d'accueil est en mesure d'informer et d'expliquer très clairement le déroulement de l'activité, le règlement du lieu et de présenter les services annexes et les infrastructures environnantes	Test/ discussion : accueil professionnel et cordial. Informations complètes et personnalisées			
Le site présente des espaces et supports pédagogiques, des outils d'interprétation comme support d'animation (panneaux, supports de visites libre...).	Espaces et supports variés : outils interactifs, ludiques Supports de visite libre, panneaux explicatifs, vidéos			
Le professionnel propose des visites mettant en valeur les richesses patrimoniales locales, il fournit des explications sur le territoire (les milieux naturels sensibles, la faune, la flore et les espèces à protéger) et présente les acteurs de la préservation de l'environnement (PNR, Réserves, Conservatoire du Littoral...).	Information verbale doc du Parc à l'accueil...			
La taille du groupe est de maximum 25 personnes par guide sauf spécification Parc	Groupes de XX personnes			
L'établissement propose des supports de visite disponibles au moins en anglais	Ex. de supports disponibles en langue étrangère			
Lorsqu'elle existe la signalétique du parcours est claire et le repérage à l'intérieur du site est facile	Signalétique claire et moderne, repérage facile à l'intérieur du site			
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			

# VOLET ENVIRONNEMENT

Éléments de mesure marque "Accueil du Parc"	Remarques / commentaires / Éléments de preuve	Mis en œuvre	Début de réponse	Non pris en compte
L'entreprise évalue sa situation environnementale	Rapport d'audit environnemental, suivi des consommations			
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 (bouton double-poussoirs sur les chasses d'eau, mitigeur et d'un mousseur pour la robinetterie, récupération eaux de pluies...)	observation			
L'établissement a installé des équipements pour économiser l'énergie : lampe 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 et les extérieurs	Détecteur de présence dans les toilettes			
L'établissement a installé des thermostats et de système de régulation sur les appareils de chauffage	Pompe à chaleur dans le musée avec un programmeur			
L'établissement collecte et trie les déchets à minima le verre et le papier.	Vérification des bacs de tri			
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 utilise des produits recyclés ou recyclables (ex. : papier wc). Il n'utilise pas de vaisselle jetable.	ex de produits recyclées			
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			
L'entreprise propose des équipements confortables, dispose de sanitaires propres et en bon état et limite les nuisances (sonores, olfactives, visuelles...)	Observation			

Le bénéficiaire utilise des produits d'entretien et de nettoyage respectueux de l'environnement	Produits d'entretien éco-labellisés			
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 veille à la qualité architecturale de ses bâtiments et privilégie les matériaux locaux	Observation			
L'entreprise s'assure que les espaces extérieurs, les haies ou clôtures, soient propres, entretenus et en bon état, (panneaux attention tauraux et chevaux).	Observation			
L'entreprise plante majoritairement des essences locales et évite les espèces animales et végétales exogènes invasives	Observation, participation à la campagne de reboisement			
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...). Entretien avec des produits naturels (pas de produits phyto)	Espaces extérieurs			
Les Espaces verts arrosés en cas de nécessité de préférence entre 20h et 7h si concerné	Peu d'arrosage, pas d'espaces verts			
L'établissement s'approvisionne majoritairement auprès d'entreprises ou fournisseurs locaux	Vérification du % des fournisseurs localisés sur le territoire en année N et engagement sur au moins 50% des produits disponibles sur le territoire en année N+2;			
L'entreprise entretient le petit patrimoine paysager présent sur son site et valorise les éléments spécifiques du paysage local (si existant)	Eléments paysagers, bonne intégration paysagère du site			
L'établissement fournit des informations sur les possibilités de transports en commun	Lien vers le site Internet du Parc a minima			
L'établissement propose des solutions de déplacements doux	Promotion des loueurs de vélos, mise à disposition de vélos, prise électrique VAE, pompe, kit vélo			
Mise à disposition d'un parking / garage à vélos	Garage ou équipements vélo			

## VOLET SOCIAL

Éléments de mesure marque "Accueil du Parc"	Remarques / commentaires / Éléments de preuve	Mis en œuvre	Début de réponse	Non pris en compte
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...	Exemples de mesures mises en oeuvre : ergonomie, transports, logements...			
Le chef d'établissement / les salariés participent aux journées d'information et d'échanges organisées par le PNR (> 60 % de participation)	Feuille émargement			
L'établissement propose une tarification distincte en fonction des publics (enfants, adulte, groupes...)	Tarifs différents selon les publics			
L'établissement accepte les chèques vacances	Accepte chèque vacances			
L'établissement accueille des groupes scolaires	Accueil de groupes scolaires			
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 professionnel adapte ses interventions au type de public (enfants, adultes, individuels, groupes, personnes en situation de handicap, personnes initiées ou non...)	Visites guidées à partir de XX personnes Visite adaptée pour les scolaires, visites adaptées pour les groupes...			

## VOLET ETHIQUE "PARC ET TERRITORIALE"

Éléments de mesure marque "Accueil du Parc"	Remarques / commentaires / Eléments de preuve	Mis en œuvre	Début de réponse	Non pris en compte
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 situation dans le Parc	Sur le site Internet, plaquette de présentation, Information apportée lors de la visite			
Le professionnel participe aux événements, aux actions collectives de promotion et de commercialisation organisées par le PNR ou le réseau des professionnels bénéficiants de la Marque PNR	Ex. d'évènements			
Les documents de promotion du professionnel présentent la Marque Parc à partir d'un texte fourni par le PNR et affichent le logo de la Marque Accueil	N+1 Affichage logo et texte sur la Marque Parc			
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			
Le professionnel est en mesure d'informer sur les autres PNR de la région PACA	Liens internet vers le site régional ecotourisme et le blog Escaparcs			



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

Éléments de mesure marque "Accueil du Parc"	Remarques / commentaires / Éléments de preuve	Mis en œuvre	Début de réponse	Non pris en compte
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 des ouvrages à acheter ou de documents promotionnels du Parc au sein de la boutique	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	Début de réponse	Non pris en compte
La petite restauration proposée est à base de produits locaux et comprend des produits marqués Parc.	Menus et cartes			
L'entreprise propose au moins une recette locale à base de produits du terroir dans ses menus adultes et enfants	Menus et cartes			
L'entreprise prend en compte la saisonnalité des produits	Observation			
L'entreprise privilégie les circuits courts de proximité - Réduction du nombre d'intermédiaires et relation plus proche du consommateur	Factures			