

**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)**



**PARC NATUREL RÉGIONAL  
DE CAMARGUE**

**Nom de la structure**

**ENGAGEMENTS DE L'ENTREPRISE SUR L'HONNEUR**

**CONDITIONS PREALABLES ET ASPECTS REGLEMENTAIRES**

CONDITIONS PRÉALABLES	<p>L'entreprise exerce l'activité pour laquelle elle sollicite la marque depuis <b>au moins un an</b>. <i>Engagement sur l'honneur dans la convention</i></p> <p>Le siège social de l'entreprise est <b>situé sur le territoire classé du Parc naturel régional de Camargue</b>. Des exceptions peuvent être acceptées pour certains secteurs économiques. Elles sont définies dans les cahiers de critères par secteur d'activité. Dans ce cas, seul le produit concerné peut porter la marque. <i>Engagement sur l'honneur dans la convention</i></p>
ASPECTS RÉGLEMENTAIRES	<p>L'entreprise déclare sur l'honneur <b>respecter la réglementation</b> relative à l'activité. Elle se conforme à toutes les législations et réglementations en vigueur. <i>Engagement sur l'honneur dans la convention</i></p>

## 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 est ouverte minimum 8 mois/an. Elle propose sa prestation en dehors de la seule saison estivale ; elle s'attache à éviter les zones très fréquentées Campings : 6 mois Hôtels : 8 mois Gîtes/Meublés/Chambre d'hôtes : 8 mois	date et horaire d'ouverture			
L'entreprise possède à minima un répondeur à jour, une adresse mail et un support de promotion (dépliant, site internet actualisé ou à minima est présent sur un site externalisé (camargue.fr))	Observation, test client mystère			
Le personnel d'accueil est disponible, joignable par téléphone ou par mél et garantit un délai de réponse raisonnable (48 heures) sauf en cas de fermeture de l'entreprise (message d'absence) La personne en charge de l'accueil est disponible sur place ou joignable à tout moment (affichage du numéro de téléphone)	Test : accueil téléphonique et mail professionnel et rapide - Message d'absence (répondeur) Accueil physique sur le site et affichage du numéro de téléphone			
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	Test/ discussion : accueil professionnel et cordial. Informations complètes et personnalisées			
Pratique d'une langue étrangère : -L'accueil peut être réalisé en au moins 1 langue étrangère -L'entreprise propose des supports de visite disponibles au moins en anglais -L'entreprise a au moins une page traduite en anglais sur son site internet. Les documents de promotion peuvent être traduits en anglais.	Visite guidée en anglais, tout le personnel chargé de l'accueil parle anglais, supports disponibles en langue étrangère			
Les documents de promotion sont attractifs, complets (conditions d'accès, tarifs, modalité de réservation, moyens de paiements) et actualisés	Observation			

L'entreprise réalise des enquêtes de satisfaction et a instauré une procédure de gestion des réclamations	Réseaux sociaux, procédure de réponse, exemples à fournir			
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'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 la charte signalétique et les préconisations du PNR. Le repérage à l'intérieur du site est facile	Observation Signalétique claire et moderne, repérage facile à l'intérieur du site			
L'entreprise prévoit une aire de stationnement signalée et aménagée en limitant au maximum l'impact sur l'état du terrain, la biodiversité et les paysages + une place dédiée aux personnes à mobilité réduite	Observation			
L'entreprise mesure sa fréquentation et communique ses informations au PNR s'il le demande	Fichiers statistiques			
Si un cadeau de bienvenu est proposé, il est composé d'un produit local	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 a installé des équipements pour <b>économiser l'eau</b> : bouton double-poussoirs sur les chasses d'eau, mitigeur et d'un mousseur pour la robinetterie, récupération eaux de pluies, les espaces verts sont arrosés en cas de nécessité de préférence entre 18h et 7h si concerné	Observation			
L'entreprise possède un dispositif de traitement des eaux usées conforme	Fournir l'avis règlementaire des services compétents			
L'entreprise a installé des équipements pour <b>économiser l'énergie</b> : panneaux photovoltaïques, ampoules BC/leds, minuteurs, détecteur de présence, pompe à chaleur, thermostats et système de régulation sur les appareils de chauffage, isolation thermique....	Observation			
L'établissement a installé au moins un système de production d'énergie renouvelable	Observation			
L'entreprise a installé des équipements pour <b>limiter ses déchets</b> : collecte et trie les déchets à minima le verre et le papier et dispose d'un espace de tri dédié, propre, facilement accessible pour le visiteur (affichettes tri sélectif), mise en place d'un composteur...	Vérification des bacs de tri Vérification composteur			
L'entreprise utilise des produits recyclés ou recyclables (ex. : papier wc). Eviter le recours à la vaisselle jetable. En cas d'utilisation de vaisselle jetable, utiliser une vaisselle jetable biodégradable.	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 utilise des produits d'entretien et de nettoyage respectueux de l'environnement	Produits d'entretien éco-labellisés			

L'entreprise 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 propose des équipements confortables, dispose de sanitaires propres et en bon état et limite les nuisances (sonores, olfactives, visuelles...)	Observation			
L'établissement collecte et trie les déchets, à minima le verre et le papier	Vérification des bacs de tri			
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 du petit patrimoine paysager présent sur son site, privilégie les matériaux locaux, valorise les éléments spécifiques du paysage local (si existant)	Observation : Eléments paysagers, bonne intégration paysagère du site			
L'entreprise s'assure que les espaces extérieurs, les haies ou clôtures, soient propres, entretenus et en bon état (panneaux attention taureaux et chevaux).	Observation			
L'entreprise favorise la biodiversité sur son site et participe à sa préservation (mise en place d'aménagements pour héberger la faune comme le tas de bois, les haies champêtres...). Entretien des espaces verts avec des produits naturels - Aucune utilisation de produits phytosanitaires. L'entreprise plante majoritairement des essences locales et évite les espèces animales et végétales exogènes invasives	Observation espaces extérieurs, participation à la campagne de reboisement			
L'entreprise fournit des informations sur les possibilités de transports en commun et propose des solutions / des équipements de déplacements doux	Lien vers le site Internet de PACA mobilité, Promotion des loueurs de vélos, mise à disposition de vélos, prise électrique VAE, pompe, kit vélo Garage ou équipements vélo...			

<p>Le prestataire propose un accueil personnalisé des visiteurs en itinérance sous toutes ses formes : pédestre, équestre, transports collectifs ou individuels</p>	<p>Espaces de stockage et commodités pour le randonneur. Procédure d'accueil dédiée (horaire, transfert de bagages...)Point information randonnée (carte...)</p>			
<p>L'établissement s'approvisionne majoritairement auprès d'entreprises / fournisseurs locaux. L'établissement sensibilise ses fournisseurs à l'aide d'un courrier sur sa démarche environnementale et sur sa politique d'achat écoresponsable</p>	<p>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; Courrier type invitant à des conditionnements plus vertueux, reprise caron emballage, produits consignés...</p>			

# 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...			
Le chef d'entreprise et le personnel se forment régulièrement dans leurs domaines d'activités	Discussion			
L'entreprise propose une tarification distincte en fonction des publics (enfants, adulte, groupes...) et peut accepter les chèques vacances	Tarifs différents selon les publics			
L'entreprise 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'entreprise 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...			
L'entreprise adapte ses interventions au type de public (enfants, adultes, individuels, groupes, personnes en situation de handicap, personnes initiées ou non...). Son discours est clair, audible et favorise les échanges	Visites guidées à partir de XX personnes Visite adaptée pour les scolaires, visites adaptées pour les groupes...			
L'entreprise est en capacité de décrire en détail sa clientèle (français, étrangers, famille)	Connaissance de son public			
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			

## 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'entreprise informe le client de sa situation dans le Parc et propose des supports d'informations valorisant le patrimoine local et le Parc	Sur le site Internet, plaquette de présentation, Information apportée lors de la visite			
L'entreprise fait vivre aux clients une expérience (tourisme expérientiel): rencontre avec des hommes du territoire, activité valorisant les savoirs faire locaux, contacts utiles, cadeaux à base de produits locaux...	Cadeaux à base de produits locaux, vitrine, catalogue...			
L'entreprise participe régulièrement aux journées d'information, d'échanges et événementiels organisés par le PNR	Feuille émargement, événements			
L'entreprise fournit au Parc les informations sur sa prestation afin qu'il puisse en faire la promotion (photos, texte promotionnel...) pour le classeur, site fédé des Parcs,...	Relation professionnel / Parc			
L'entreprise affiche et communique sur son engagement dans la marque Parc : plaque, brochure marque parc à disposition de la clientèle... logo sur site internet, flyer, brochure, Facebook, signature mail... L'entreprise présente oralement le Parc et la Marque Parc à ses visiteurs lors de la sorties	N+1 Affichage logo et texte sur la Marque Parc			
L'entreprise sensibilise les clients 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.	Observation			
L'entreprise renvoie vers d'autres prestataire bénéficiant de la Marque Parc ou inscrit dans une démarche de tourisme/agriculture durable	cf. Classeur prestataires marqués/CETD, passeport Camargue, Maison des produits de Camargue, l'AOP Taureau de Camargue, l'IGP Riz de Camargue...			
L'entreprise encourage ses clients à sortir des sentiers battus en faisant la promotion de prestations plus confidentielles	Observation			
L'entreprise met en avant les matériaux, les produits et les savoir-faire locaux	Vitrine, catalogue des producteurs sélectionnés,...			



## 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'entreprise 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			

## 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 dimplantation 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			

