



Syndicat mixte de gestion du Parc naturel régional de Camargue
DÉLIBÉRATION DU BUREAU SYNDICAL
Séance du 25 novembre 2024

L'an deux mille vingt-quatre, le Bureau Syndical du Syndicat mixte de gestion du Parc naturel régional de Camargue, légalement convoqué le 08 novembre 2024 s'est réuni à Arles le 25 novembre à 09 h 30 sous la présidence de **Madame Anne CLAUDIUS-PETIT**.

Madame Anne CLAUDIUS-PETIT a ouvert la séance à laquelle ont été présents ou représentés 12 membres sur 16, soit 49 voix sur 67.

Étaient présents Mesdames et Messieurs : Anne CLAUDIUS-PETIT, Cyril JUGLARET, Mandy GRAILLON, Catherine BALGUERIE-RAULET, Marie-Christine CONTRERAS, Jérôme BERNARD, Bernard ARSAC

Étaient absents et représentés Mesdames et Messieurs : Christelle AILLET représentée par Marie-Christine CONTRERAS, Martine AMSELEM représentée par Anne CLAUDIUS-PETIT, Jean-Paul GAY représenté par Jérôme BERNARD, Patrick de CAROLIS représenté par Catherine BALGUERIE-RAULET, Pierre RAVIOL représenté par Mandy GRAILLON

Étaient absents et excusés Mesdames et Messieurs : Ludovic PERNEY, Emmanuel LESCOT, Martial ALVAREZ, René RAIMONDI

Assistaient à la séance : FONTFREYDE Christophe, ALONSO Nathalie, AUJOULAT Elodie

DÉLIBÉRATION N°BS-2024-004

Objet : Attribution de la marque Valeurs Parc naturel régional – Référentiel hébergement – Madame Colette CARRIE – Hôtel Le Neptune aux Saintes-Maries-de-la-Mer

Le Bureau Syndical,

Vu la loi n°2007-1773 relative au Parc naturel régional de Camargue,

Vu les articles L.333-1 et suivants du Code de l'Environnement définissant les Parcs naturels régionaux et leur champ d'application,

Vu le Code Général des Collectivités Territoriales,

Vu le décret n°2011-177 du 15 février 2011 portant renouvellement de classement du Parc naturel régional de Camargue et adoption de sa Charte,

Vu le décret n°2018-49 du 29 janvier 2018 portant prorogation du classement du Parc naturel régional de Camargue jusqu'au 15 février 2026,

Vu la délibération n°1 du 07 octobre 2022 relative à la modification des statuts,

Vu la délibération n°CS-2023-002 du 27 mars 2023 relative à la désignation des membres du Comité Syndical et l'élection des membres du Bureau,

Vu la délibération n°CS-2023-003 du 07 avril 2023 relative à la modification du règlement intérieur,

Vu la délibération n°CS-2023-064 du 19 septembre 2023 relative à la délégation de compétences du Comité Syndical au Bureau Syndical,

Vu les articles 6 et 7 de l'Ambition 2 de la Charte "Améliorer les pratiques des activités agricoles et la qualité des productions" ; "Engager le territoire dans un tourisme durable",

Vu la convention nationale d'utilisation de la marque "Valeurs Parc naturel régional" définie par la Fédération nationale des Parcs naturels régionaux,

Vu la validation du référentiel hébergement par la Commission Marque nationale de la Fédération des PNR,

➤ Considérant

- Que la Marque « Valeurs Parc naturel régional » est commune à tous les Parcs naturels régionaux et symbolisée par un logo unique, déposée à l'INPI, par l'Etat français, le 19 avril 2016,
- Que cette marque traduit des priorités de la Charte des Parcs,
- Qu'elle fait l'objet d'une démarche contractuelle, labellise les professionnels engagés dans un développement économique durable de leurs territoires, et satisfaisant les critères requis,
- Qu'elle répond à des exigences définies dans un cadre national,
- Que la durée du conventionnement est de 5 ans,
- Que Mme Colette Carrie, pour l'HOTEL LE NEPTUNE, a été audité le 03 février 2021 par un auditeur externe missionné par l'interparc tourisme,
- Que le résultat de l'audit est favorable,

Après en avoir délibéré, à l'unanimité des suffrages exprimés,

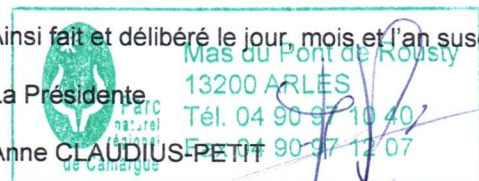
➤ Décide

- D'approuver le conventionnement pour l'attribution de la marque « Valeurs Parc naturel régional » à Mme Colette Carrié, représentant l'**HOTEL LE NEPTUNE**, aux Saintes-Maries-de-la-Mer sur la base du référentiel Hébergement,
- D'autoriser la Présidente du Syndicat mixte de gestion du Parc naturel régional de Camargue à prendre toutes les dispositions nécessaires et à signer toutes pièces et actes utiles, relatifs à cette délibération.

Ainsi fait et délibéré le jour, mois et l'an susdits,

La Présidente,

Anne CLAUDIUS-PETIT



Bureau syndical du 25 novembre 2024

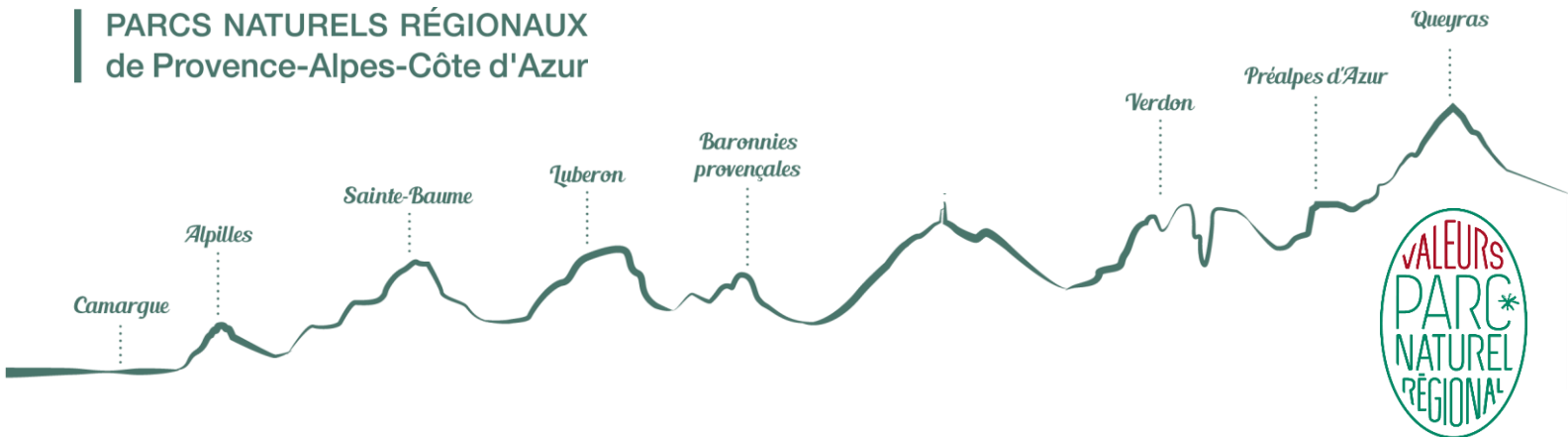
Delibération n°BS-2024-004

Page 2 sur 2

REÇU EN PREFECTURE
le 26/11/2024

Application agréée E-legalite.com

99_DE-013-251302295-20241125-BS_2024_004



Audit marque VALEURS PARC NATUREL REGIONAL Fiche de synthèse

Destinataire :

Date :

Chargé(e) de mission du Parc :

Hôtel ** Le Neptune en Camargue, Saintes-Maries de la Mer

Date de l'audit : 03/02/2021

Auditeur : Laure REYNAUD Réseau des PNR de Provence-Alpes-Côte d'Azur

DESCRIPTION DE LA PRESTATION

Etablissement :

Nom / prénom : Hôtel le Neptune
Statut et raison sociale : Colette CARRIE propriétaire
Siège social : SASU Le Neptune en Camargue
Nombre salarié : 14 Rue Jean Aicard 13 460 Saintes-Maries de la Mer
Période d'ouverture : 1 ETP
Tél. : De mi février à début janvier
E-mail : 04 90 97 83 95 / 06 22 72 34 05
Site internet : colette.carrie@wanadoo.fr
Réseaux sociaux : <https://www.hotel-le-neptune-en-camargue.fr/>
<https://www.facebook.com/HotelLeNeptuneenCamargue>

Organisme de formation

FAFIH (AKTO)

Catégorie : Hôtel **

Labels : classement 2 **
Adhésion OT : Saintes-Maries de la Mer
Langues : anglais
Type de marquage
 Prestations de loisirs découverte (APN)
 Hébergement
 Restauration
 Site de visite
 Manade
Nb de lits : 12 chambres
Le + accessibilité : 1 chambre PMR avec rampe d'accès extérieure

Description :

Le lieu / la prestation :

Situé en plein cœur du village des Saintes-Maries-de-la-Mer, l'hôtel Neptune est un hôtel 2* composé de 11 chambres ainsi que d'une petite terrasse ensoleillée côté Sud et d'une cour végétalisée où les clients sont invités à prendre le petit déjeuner aux beaux jours. L'Hôtel propose également un accueil pour les séminaires et les événements. Les chambres aux noms évocateurs de la culture et l'identité Camarguaise proposent chacune une décoration personnalisée s'appuyant sur le savoir-faire d'artisans et d'artistes locaux. Le petit déjeuner servi habituellement sous forme de buffet a repris une forme plus conventionnelle depuis la crise COVID et le renforcement des normes sanitaires.

La clientèle est composée de français (couples jeunes ou retraités été ou hors saison) de suisses, italiens, belges et allemands. De nombreux visiteurs sont intéressés par l'ornithologie, tous sont très respectueux de la nature.

La commercialisation se fait par le biais du site internet et des OTA (volonté d'en réduire le poids en travaillant avec le club hôtelier des Saintes-Maries de la Mer).

La prestataire :

Madame Carrié a fait acquisition de l'établissement en 2019, elle gère seule l'hôtel. Née en Carcassonne, fille de viculteur voilà plus de 15 ans qu'elle travaille dans le milieu du tourisme en Camargue et gère depuis 9 ans 2 chambres d'hôtes situées dans la même rue que l'hôtel. De sa première vie professionnelle en tant que formatrice dans l'éducation nationale elle a gardé la passion de la transmission. Une montée en gamme est souhaitée pour obtenir la classement 3* dès 2021, de nombreux travaux sont donc en cours pour améliorer la qualité des espaces (rénovation de la terrasse sud pour la rendre privative et réfection des salles de bains) et travailler l'efficacité énergétique du bâtiment (isolation des chambres par l'intérieur, travail sur les économies d'eau).

La Direction souhaite s'engager dans une démarche « tourisme et handicap » pour le handicap moteur et visuel et le label « Accueil vélo ».

Les valeurs qui guident Mme Carrié dans son activité sont l'honnêteté et le travail.

Ses motivations principales pour rejoindre le réseau Valeurs parc sont une reconnaissance de l'action menée et des efforts réalisés et de ses

REÇU EN PREFECTURE₁

le 26/11/2024

Application agréée E-legalite.com

99_DE-013-251302295-20241125-B5_2024_004

valeurs.

Tarifs : de 65€ à 130€ la nuit pour une chambre double et de 75€ à 145€ une chambre triple – Petit déjeuner à 9,50€ - Parking 6€
Animaux admis sur demande

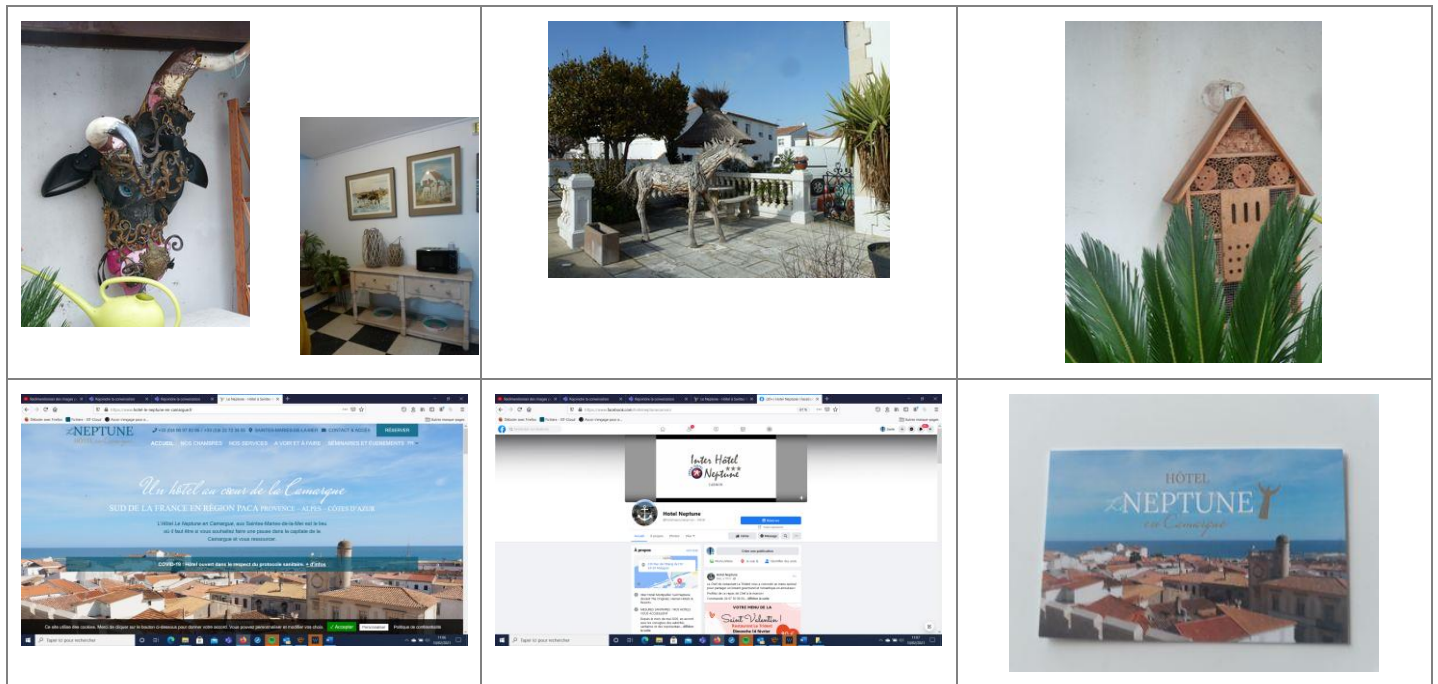


REÇU EN PREFECTURE₂

le 26/11/2024

Application agréée E-legalite.com

99_DE-013-251302295-20241125-BS_2024_004



AVIS DE L'AUDITEUR

Référentiel(s) appliqué(s) : Hébergement/Restauration	Résultats
Critères génériques entreprise (organisation, attachement au territoire, environnement et patrimoine, ressources humaines et engagement social)	18/ 20
Critères supplémentaires en tourisme, loisir et éducation	9 / 9
Critères supplémentaires pour les hébergements	7 / 8
TOTAL	34/ 37

NON-CONFORMITES MAJEURES (critères non-atteints valant report de l'attribution de la marque)
Aucune non-conformité majeure n'a été relevée.

NON-CONFORMITES MINEURES (critères non-atteints nécessitant des précisions et/ou des actions correctives après attribution de la marque)

CRITERE 4 : Par ses pratiques et sa communication, l'entreprise encourage les comportements éco-citoyens

Aucune action spécifique en place

→ mettre en place les kits nudge et/ou des affichettes pour sensibiliser les clients aux économies d'énergie / sensibilisation à faire dans le livret d'accueil à venir + à l'oral

CRITERE 5 : L'entreprise se préoccupe régulièrement de la satisfaction de ses clients

Aucune réponse aux avis

→ systématiser les réponses aux avis surtout lorsqu'ils sont négatifs

CRITERE 1007 h : L'entreprise favorise les produits issus du commerce équitable pour des biens non produits localement et en France sauf difficulté d'approvisionnement

Aucun produit issu du commerce équitable

→ réfléchir à l'intégration de référence de thé et café issus du commerce équitable

→ Etablir un plan d'action sur la base des recommandations de progrès faites dans la grille d'audit.



Coup(s) de cœur de l'auditeur

Les chambres aux noms évocateurs de la culture et l'identité Camarguaise proposent chacune une décoration personnalisée s'appuyant sur le savoir-faire d'artisans et la créativité d'artistes locaux. Respirez-vous êtes au pays des gardians, des taureaux et des grandes plages de sables blancs !

Appréciation générale

Un établissement de qualité proposant un accueil professionnel et enjoué par une gérante au caractère bien trempé. Une décoration originale et très soignée mettant en avant l'identité et les savoir-faire artisanaux camarguais. Une bonne connaissance du territoire et des lieux à visiter. Certaines pratiques environnementales déjà en place ou en cours. Cependant quelques critères restent à être améliorés pour coller mieux aux valeurs durables de la marque :

- développement de nouveaux partenariats avec des prestataires locaux pour proposer une gamme d'activités pour une découverte plus douce de la Camargue
 - améliorer encore l'écoresponsabilité du lieu (sensibiliser des clientèles aux comportements ecoresponsables / intégrer plus de produits locaux et issus du commerce équitable dans la composition des petits déjeuners / banir le verre en plastique jetable dans les salles de bain)
 - porter une attention particulière à la gestion des commentaires sur les réseaux sociaux.
- A proposer au marquage avec engagement écrit de la gérante d'une mise en place des actions correctives listées avant le début de la saison touristique 2021 en s'appuyant sur l'expérience d'autres membres du réseau (Hôtel de la Grenouillère par exemple)**

AVIS DU CHARGE DE MISSION DU PARC NATUREL REGIONAL

Bonnes pratiques	⊙
Plan d'amélioration de l'entreprise et indicateurs de performances en lien avec les 3 valeurs de la marque	<i>NB : Se référer à la grille d'audit</i> → Voir Critères 2 et 3 : Plan d'amélioration et indicateurs pour chacune des valeurs de la marque (environnement et patrimoine – humain et social – attachement au territoire) définis lors de l'audit → A confirmer avec le prestataire et à reporter
Actions à réaliser obligatoirement pour obtenir la Marque Valeurs Parc naturel régional	NC – aucune non-conformité majeure relevée
Actions à réaliser après obtention de la marque et valant démarche de progression	<i>NB : Se référer à la grille d'audit</i> → Voir recommandations de l'auditeur complétées par les actions préconisées par le/la chargé.e de mission. → Plan d'actions à établir avec le prestataire

Appréciation générale

Proposer au marquage : depuis l'audit, Mme Carrié a pris en compte les réserves faites par l'audit et a proposé les réponses suivantes : MOBILITES DOUCES

Nous mettons à la disposition des clients de l'établissement le plan et les horaires des transports en commun les plus proches, ainsi que des pistes cyclables et voies piétonnes alentours.

Nous avons disposé en libre consultation :

Les horaires et le plan des transports en commun -Agglo 50 ; Les renseignements quant aux navettes en bus figurent sur notre site internet ; Des pistes cyclables et voies piétonnes alentours ; En collaboration avec le PNR de Camargue.

Une information sur les bornes de recharge pour véhicules électriques se trouvant à l'entrée des Saintes-Maries-de-la-Mer – à proximité de notre établissement, est également diffusée.

Inciter nos clients à recourir à des modes de déplacements doux : c'est contribuer à l'adoption d'un mode de consommation plus durable de notre clientèle.

AFFICHAGE ECO-CITOYEN

Un affichage indique aux clients qu'ils ont la possibilité de faire nettoyer leurs draps et serviettes uniquement sur demande.

L'affichage sur le remplacement des draps et serviettes est devenu courant. Cela constitue un moyen simple, pour les clients restant plusieurs jours consécutifs, de minimiser l'impact de leur séjour sur l'environnement.

Cet élément de sensibilisation est diffusé dans :

- les chambres ;
- les salles de bain ;
- le livret d'accueil ;
- le Room Directory.

ACHATS ECO-RESPONSABLES

Pour notre seule offre de restauration : le petit-déjeuner, nous proposons au moins 5 types de produits alimentaires ou boissons qui sont biologiques, écolabellisés, produits localement dans le respect de l'environnement et/ou issus du commerce équitable.

La seule offre alimentaire proposée dans notre établissement : c'est le petit-déjeuner.

Les produits alimentaires sont définis selon les catégories suivantes:

- Boissons chaudes bio : café, thé, lait Régilait.
- Boissons froides non alcoolisées : jus de fruit ne sont pas bio mais 100 % pur jus.
- Miel bio, sirop d'agave bio
- Condiments : sucre de canne bio, sel bio, poivre bio.

Le sucre blanc en poudre est de fabrication 100% locale

- Produits laitiers (lait animal) : yaourts exclusivement faits maison,
- Produits de boulangerie : viennoiseries, gâteaux, pains, etc.
- Céréales et graines.

REÇU EN PREFECTURE₄

le 26/11/2024

Application agréée E-legalite.com

99_DE-013-251302295-20241125-BS_2024_004

Confitures : achetées exclusivement aux « Merveilles en Provence » via la SAF, et réalisées à Puyricard (13) avec des fruits des Bouches-du-Rhône.

Fruits de saison cet été : pastèques et melons achetés exclusivement chez Gendre Primeurs à Arles (à 35 min de l'hôtel / ils proposent les cultures arboricoles et maraîchères cultivées autour d'Arles) → Circuit court.

Charcuterie achetée exclusivement à la Charcuterie des Papes / Maison Fillière depuis 1895, à Avignon (département limitrophe, à 50 min de l'hôtel) → Circuit court

Produits d'entretiens :

Nos méthodes de désinfection sont non chimiques ou porteuses d'un label écologique, ou utilisées dans des cas très particuliers en accord avec les réglementations locales et nationales en vigueur.

Les méthodes de désinfection ont évoluées ces dernières années : Après avoir épuisé le stock des produits achetés au moment de la crise sanitaire liée à la Covid-19 : des virucides, nous nous sommes tournés à 99% vers les produits labellisés.

La marque Uni vert (dans les centres Leclerc) est plus abordable financièrement et de bonne qualité : nous la privilégions.

Egalement, nous utilisons les produits d'un des derniers savonniers fabriquant encore en Provence : d'où les produits achetés à Salon de Provence (13) à la Limiter le recours à des produits désinfectants nous permettra de contribuer à l'Objectif de Développement Durable (ODD) 12, visant la promotion d'une consommation durable, et ce, en adoptant une utilisation rationnelle des produits chimiques et nous ontribuerons par la même occasion à l'ODD 6, en réduisant les risques de rejets et de pollution des eaux.

DECISION DE LA COMMISSION

Décision

- Attribution sans réserve
 Attribution avec réserve
 Refus

Mme Carrié a depuis l'audit levé les réserves qui concernaient son établissement en répondant aux critères qui restaient à améliorer.

SUIVI DU MARQUAGE

→ Contrôle des critères N+1 à faire en octobre 2020

N°	Critère	Explication / moyen de contrôle	Validation
1	L'entreprise affiche clairement ses engagements « Valeurs Parc naturel régional » en utilisant et mettant à la vue de ses clients les supports mis à disposition par le Parc.	E : Logo VPNR sur le site internet, lien internet vers le site du Parc. Les efforts liés à la marque sont indiqués. En cas de local d'accueil : l'attestation est visible. Les brochures du Parc et de la marque sont disponibles.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
9	L'entreprise participe activement aux échanges organisés dans le cadre du réseau des entreprises du Parc. Elle s'inscrit dans le cadre des actions de promotion collectives au sein du Parc ou en interparcs et de la Fédération.	E : participation aux réunions et formations organisées par le Parc sur la marque. Les éléments fournis au Parc en vue de l'actualisation des supports de communication y compris pour le site internet de la Fédération des Parcs ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non

VISITE DE RENOUVELLEMENT

→ A réaliser en

SUIVI DES ACTIONS

Date	Objet de la visite ou échangé téléphonique et commentaires
...	

PARTICIPATION A LA VIE DU RESEAU

Date	Evènement (formation, rencontre annuelle réseau Luberon, Forum des pros régional etc...)
...	

REÇU EN PREFECTURE₅

le 26/11/2024

Application agréée E-legalite.com

99_DE-013-251302295-20241125-BS_2024_004

--	--

REÇU EN PREFECTURE
le 26/11/2024
Application agréée E-legalite.com