

PARC NATUREL REGIONAL DE CAMARGUE

REFERENTIEL MARQUE "VALEURS PARC NATUREL REGIONAL DE CAMARGUE " POUR LES SITES DE DECOUVERTE
MANADE



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 au moins un an. <i>Engagement sur l'honneur dans la convention</i></p> <p>Le siège social de l'entreprise est situé sur le territoire classé du Parc naturel régional de Camargue. 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 respecter la réglementation 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 "Valeurs Parc"	Remarques / commentaires / Éléments de preuve	Mis en œuvre	Début de réponse	Non mis en oeuvre
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	date et horaire d'ouverture			
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 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			
Les documents de promotion sont attractifs, complets (conditions d'accès, tarifs, modalité de réservation, moyens de paiements) et actualisés	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 provéure en place (entretien salarié)			
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 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			
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			
La taille du groupe est raisonnable afin de respecter la dimension humaine de votre activité, la qualité de la prestation et la sécurité des participants. L'entreprise accueille des groupes et des particuliers	Groupes de 25 personnes / guide. Plus grande capacité pour les manades			

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 la charte signalétique et les préconisations du PNR.	Observation			
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	Observation			

VOLET ENVIRONNEMENT

Eléments de mesure marque "Valeurs Parc"	Remarques / commentaires / Eléments de preuve	Mis en œuvre	Début de réponse	Non mis en oeuvre
L'entreprise 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, 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 réglementaire des services compétents			
L'entreprise a installé des équipements pour économiser l'énergie : panneaux photovoltaïques, ampoules BC/leds, minuteurs, détecteur de présence, pompe à chaleur, thermostats et système de régulation sur les appareils de chauffage....	Observation			
L'entreprise a installé des équipements pour limiter ses déchets : 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'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...			

VOLET SOCIAL

Eléments de mesure marque "Valeurs Parc"	Remarques / commentaires / Eléments de preuve	Mis en oeuvre	Début de réponse	Non mis en oeuvre
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			

VOLET ETHIQUE "PARC ET TERRITOIRE"

Eléments de mesure marque "Valeurs Parc"	Remarques / commentaires / Eléments de preuve	Mis en œuvre	Début de réponse	Non mis en oeuvre
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, évènements			
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			

VOLET MANADE

Eléments de mesure marque "Valeurs Parc"	Remarques / commentaires / Eléments de preuve	Mis en œuvre	Début de réponse	Non mis en oeuvre
L'entreprise doit justifier une activité agricole sur le territoire du Parc.	Déclaration sur l'honneur de l'exploitant			
L'entreprise doit pratiquer l'élevage en extensif de taureaux de race Di Biou ou de taureaux de Combat. L'élevage doit être classé AOP Taureaux de Camargue.	Déclaration sur l'honneur de l'exploitant vérifiée sur place.			
L'entreprise utilise des chevaux essentiellement de type Camargue (chevaux de race Camargue ou des chevaux gris) dans sa manade	Observation			
L'entreprise possède des Arènes et/ou un bouvau (parc en bois).	Observation			
Au moins un troupeau de la race Di Biou ou de taureaux de Combat doit être présent sur les terres du site d'accueil du public.	Observation			
L'accueil est assuré sur le site par l'éleveur ou une personne compétente sur l'activité d'élevage	Observation			
L'animation est assurée par des personnes en tenue traditionnelles (tenue d'Arlésienne, de Gardian..) et les groupes de musique sont en rapport avec la culture locale (musique provençale, gitans...)	Observation			
L'entreprise propose un circuit de découverte pré-établi et accompagné.	Observation			
L'entreprise fournit des explications sur son activité d'élevage de taureau : présentation du cheptel, conduite du troupeau, les races et leur utilisation, usage du cheval de type Camargue ...	Informations verbales			
L'entreprise présente les activités humaines (élevage, agriculture, saliculture, pêche...) et leur rôle sur le territoire (façonnage des paysages, aménagements hydrauliques, entretien des milieux...).	Informations verbales			
L'entreprise 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...			

L'entreprise propose un ensemble d'animations variées liée au patrimoine taurin et équin (courses camarguaises, tienta, jeux de vachettes, jeux de gardians, démonstration de monte, tri de taureaux à cheval, ferrades...)	Observation			
Si accueil des scolaires: l'entreprise propose des animations et programmes pédagogiques. Elle peut utiliser la malle pédagogique mise à disposition par le PNRC.	Discussion			
L'entreprise utilise des outils d'interprétation comme support d'animation (panneaux, supports de visites libre, carte du PNR)	Support de visite, panneaux explicatifs			
Une attention particulière est portée à diffuser les messages Parc / en faveur du développement durable.	Informations verbales			

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

Eléments de mesure marque "Valeurs Parc"	Remarques / commentaires / Eléments de preuve	Mis en œuvre	Début de réponse	Non mis en oeuvre
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			

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

Eléments de mesure marque "Valeurs Parc"	Remarques / commentaires / Eléments de preuve	Mis en œuvre	Début de réponse	Non mis en oeuvre
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			

