

GUIDE METHODOLOGIQUE
DE LA MISE EN APPLICATION
DE LA CHARTE EUROPEENNE DU TOURISME
DURABLE POUR LES ENTREPRISES
TOURISTIQUES
SITUEES DANS LES PARCS DU MASSIF CENTRAL

Version février 2003
IPAMAC

INTRODUCTION

La Charte Européenne du Tourisme Durable s'inscrit dans les priorités mondiales et européennes exprimées par les recommandations de l'Agenda 21, adoptées lors du Sommet de la terre à Rio en 1992 et par le 5^{ème} programme d'actions communautaires pour le développement durable.

Elle suit les principes énoncés par la Charte mondiale du tourisme durable élaborée à Lanzarote en 1995.

Elle fait partie des priorités du programme d'actions « Des Parcs pour la vie » de l'Union Mondiale pour la Nature (UICN).

La Fédération Europarc a engagé, après le Sommet de Rio, une réflexion sur le tourisme dans les espaces protégés, qui fait le choix d'accompagner le développement d'un tourisme diffus, mieux intégré dans l'environnement naturel, social et économique.

Europarc a confié à la Fédération des Parcs Naturels Régionaux de France l'élaboration de la Charte Européenne du Tourisme Durable à laquelle ont participé 10 Parcs européens dont le Parc National des Cévennes.

En 2002, l'association Inter Parcs Massif Central (IPAMAC) et les Parcs du Massif Central ont élaboré une méthode de travail expérimentale, consignée dans ce guide méthodologique, permettant aux chargés de mission des Parcs de mettre en œuvre le volet 2 de la Charte Européenne du Tourisme Durable pour les prestataires touristiques situés dans les espaces protégés.

SOMMAIRE

Chapitres

La charte européenne	P. 4
Les enjeux généraux et spécifiques pour les Parcs et les prestataires	P. 5
La démarche de progrès	P. 6
Les objectifs pour les Parcs et les prestataires	P. 7
Le rôle du Parc et des chargés de mission	P. 8
Les bénéficiaires et le rôle de l'établissement prestataire	P. 9
La procédure d'agrément	P. 10
Le schéma des étapes de la demande	P. 11
- Etape 1 : Informer et sensibiliser les acteurs	P. 12
- Etape 2 : Signature de l'engagement	P. 13
- Etape 3 : Diagnostic de l'établissement prestataire	P. 14
- Etape 4 : Avis technique du Parc	P. 18
- Etape 5 : La stratégie et les plans d'actions	P. 19
- Etape 6 : Commission technique Parc et partenaires	P. 20
- Etape 7 : Contractualisation entre le Parc et le prestataire	P. 21
- Etape 8 : L'accompagnement individualisé	P. 23
- Etape 9 : L'accompagnement collectif	P. 24
- Etape 10 : Evaluation du plan d'actions	P. 25
Expériences	P. 26
- Synthèse des problématiques des établissements touristiques	P. 27
- Exemple de diagnostic	P. 28
Outils pro forma de la procédure d'agrément	P. 43
- Doc. Diagnostic prestataire (étape 3)	P. 44
- Doc. Avis technique Parc (étape 4)	P. 65
- Doc. Stratégie et plans d'actions (étape 5)	P. 67
- Doc. Avis de la Commission d'Agrément (étape 6)	P. 72
- Doc. Convention Parc et prestataire (étape 7)	P. 74
- Doc. évaluation annuelle du prestataire (étape 10)	P. 76

LA CHARTE EUROPEENNE

La Charte Européenne du Tourisme Durable dans les espaces protégés favorise l'application concrète du concept de développement durable.

Ce développement implique la préservation des ressources pour les générations futures, un développement économique viable, un développement social équitable.

Le développement durable

C'est un développement qui répond aux besoins des générations présentes, sans compromettre la capacité des générations futures de répondre aux leurs.

La Charte Européenne du Tourisme Durable exprime la volonté des Parcs et des professionnels du tourisme de favoriser un tourisme en accord avec les principes du développement durable.

La Charte Européenne du Tourisme Durable engage les signataires à mettre en œuvre une stratégie locale en faveur d'un tourisme durable.

Le tourisme durable

Toute forme de développement, aménagement ou activité touristique qui respecte et préserve à long terme les ressources naturelles, culturelles et sociales, et contribue de manière positive et équitable au développement économique et à l'épanouissement des individus qui vivent, travaillent ou séjournent dans les espaces protégés.

L'adhésion à la Charte doit aboutir à la définition d'une stratégie pluriannuelle de développement touristique durable et d'un programme d'actions contractuel pour et par le territoire et les prestataires signataires.

Pour les établissements prestataires touristiques, adhérer à la Charte, c'est :

- Faire l'objet d'un diagnostic**
- Se fixer une stratégie sur 3 ans**
- Réaliser des plans d'actions en matière de développement économique, social et environnemental**
- Se donner les moyens d'atteindre ses objectifs**
- Consulter et impliquer ses partenaires en fonction de leurs compétences**
- Faire évaluer leurs résultats**

LES ENJEUX

● 1^{er} enjeu

Aider les exploitants, porteurs de projets, à développer leurs établissements en cohérence avec la stratégie du territoire.

● 2^{ème} enjeu

Développer les projets collectifs à partir des problématiques individuelles en cohérence avec la stratégie du territoire.

Les enjeux spécifiques pour les prestataires :

- S'entourer d'expertises pour définir une stratégie de développement pluriannuelle au plan économique, social et environnemental
- Bénéficier d'une assistance pérenne, personnalisée, en contractualisant sur des bases claires et opérationnelles avec le territoire (Parc).
- Bénéficier d'une reconnaissance au niveau européen en s'engageant sur le volet 2 de la « Charte Européenne du Tourisme Durable dans les espaces protégés ».

Les enjeux spécifiques pour les Parcs :

- Engager les établissements prestataires à titre individuel et de façon collective sur les plans environnemental, social et économique
- Structurer le territoire autour de projets permettant de faire émerger une offre durablement qualifiée
- Adapter le fonctionnement des services des Parcs et synchroniser l'action des partenaires publics et privés pour concrétiser des projets (individuels et collectifs).

LA DEMARCHE DE PROGRES

La démarche de la Charte consiste à accompagner les prestataires, tout au long d'un processus d'évolution de trois années. C'est la mesure du progrès qui compte, pas la conformité à une norme préétablie.

La réalisation des plans d'actions prévus est donc un élément clé de l'évaluation de l'établissement prestataire.

C'est la progression de l'entreprise sur les 3 axes d'actions qui est le plus important :

- Les actions et les conditions de développement économique
- Les actions et les conditions de développement environnemental
- Les actions et les conditions de développement social

Plus le plan d'actions sera équilibré entre ces trois axes, plus l'établissement prestataire se développera harmonieusement et se rapprochera du concept de durabilité.

Ce qu'il faut retenir

- **Toute établissement prestataire peut s'inscrire dans la démarche, quel que soit l'état de son développement actuel et sa forme juridique.**
- **En conséquence, il n'y a pas de critère éliminatoire dans la démarche d'évaluation a priori (diagnostic).**

Ce qui compte :

- **Son adhésion aux principes de la Charte Européenne**
- **L'adéquation entre sa stratégie et celle du territoire**
- **L'évolution de son action au plan économique, social et environnemental et l'acceptation de son évaluation**
- **A terme, sa capacité à s'impliquer dans les projets collectifs**

LES OBJECTIFS

Pour l'établissement prestataire

- Définir une stratégie à moyen terme (3 ans) en partenariat avec l'institution gestionnaire de l'espace protégé et la décliner sous forme de plans d'actions.
- S'impliquer dans la démarche collective du territoire
- Mettre en œuvre les plans d'actions

Pour le Parc

- Définir une démarche globale et adaptée aux objectifs de chaque territoire
 - En s'inscrivant dans une logique de projet cohérente avec les principes de la Charte Européenne
 - En définissant des critères -révélateurs, opérationnels du développement durable
 - En accompagnant les plans d'actions individuels
 - En définissant les mesures d'accompagnement collectives
 - En évaluant l'évolution des plans d'actions des prestataires et à terme de l'action collective

LE RÔLE DU PARC ET DES CHARGES DE MISSION

Les **Parcs** ont un **rôle central** dans la démarche, que l'on peut décliner sous **plusieurs aspects** :

- Réalisation du diagnostic
- Mise en cohérence de la stratégie du prestataire avec les objectifs territoriaux
- Contractualisation avec le prestataire partenaire
- Coordination avec les acteurs publics et partenaires compétents
- Assistance permanente aux prestataires engagés
- Evaluation des plans d'actions
- Suivi de la candidature des établissements signataires de la Charte Européenne.

Le suivi individuel des établissements prestataires par les chargés de mission des Parcs :

Les missions des techniciens en charge du dossier développement durable auprès des établissements touristiques sont :

- Promotion de la démarche
- Aide à la conception de la stratégie et des plans d'actions
- Mise en œuvre des actions collectives d'accompagnement
- Mise en œuvre des formations
- Montage des dossiers et recherche des financements
- Coordination et animations des différentes compétences du Parc nécessaires au suivi des établissements prestataires.

Pour le territoire, entrer dans la démarche avec des prestataires, c'est à terme, se créer un véritable avantage concurrentiel, perceptible par les clientèles européennes par rapport à d'autres destinations, en révélant la spécificité du tourisme dans les espaces protégés.

LES BENEFICES ET LE ROLE DU PRESTATAIRE

Les principaux bénéfices pour l'établissement prestataire qui s'engage dans une procédure d'adhésion à la charte européenne du tourisme dans les espaces protégés.

- Etre distingué au niveau européen.
- Développer de nouvelles opportunités commerciales :
 - . en ciblant les clientèles, en observant leurs évolutions de comportement
 - . en créant une offre axée sur la découverte et l'environnement
 - . en créant une offre hors saison
 - . en mettant en place des partenariats commerciaux avec d'autres acteurs économiques de la région.
- Renforcer la qualité de son offre touristique
 - . en s'intégrant dans l'organisation du territoire
 - . en développant une information de qualité sur l'espace protégé.
- Rationaliser ses charges
 - . en optimisant la gestion de l'eau, des énergies et des espaces
 - . en favorisant l'achat de produits et de services de proximité
 - . en s'appropriant des outils et des conseils pour adopter les techniques de gestion environnementale.

Le rôle du prestataire :

- Le prestataire doit engager son établissement dans la démarche de la Charte Européenne du Développement Durable dans les espaces protégés
- Accepter et participer au diagnostic de son établissement
- Rédiger sa stratégie et ses plans d'actions en apportant les correctifs nécessaires chaque année
- Présenter sa stratégie et ses plans d'actions à la commission technique du Parc
- Contractualiser avec le Parc, sa stratégie et ses plans d'actions
- Accepter et participer à l'évaluation de son entreprise.
- S'impliquer, à terme, dans des actions collectives d'accompagnement des prestataires du territoire.

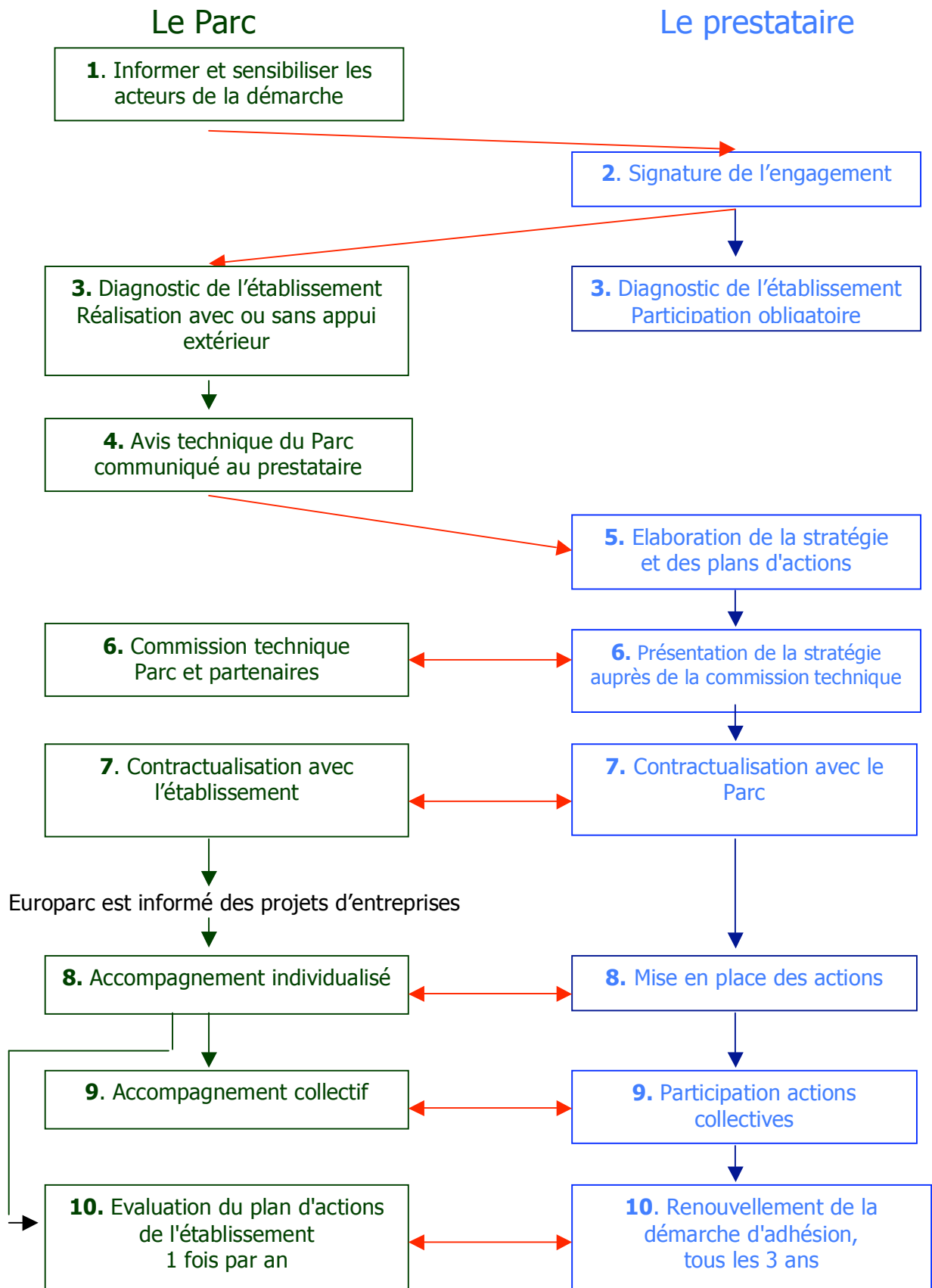
LA PROCEDURE D'AGREMENT

- La procédure d'agrément se décompose en 10 étapes dont le schéma général est décrit en page suivante.
- Chacune des étapes fait l'objet d'une fiche technique précisant son contenu et des recommandations que nous a enseignées la phase expérimentale.
- Chaque fiche technique comprend un ou des outils techniques communs aux Parcs, qui peuvent être personnalisés selon les spécificités des territoires.
- Ce guide méthodologique est conçu pour être évolutif et personnalisable par chacun des Parcs.

Préalable

Le Parc doit bénéficier de l'agrément de la Charte Européenne du Tourisme Durable dans les espaces protégés.

Schéma des étapes de la démarche



Etape 1. INFORMER ET SENSIBILISER LES ACTEURS DE LA DEMARCHE

- Les chargés de missions dispose de plusieurs moyens pour recruter des prestataires dans la démarche.
- L'envoi d'un **document d'appel** dans un double objectif :
 - Susciter l'envie des prestataires d'entrer dans la démarche
 - Contacter le Parc pour en savoir plus sur la démarche

Le contenu du document d'appel

- Expliquer succinctement les termes du développement durable.
- Expliquer brièvement en quoi les Parcs du Massif Central sont engagés dans l'action européenne
- Préciser les principaux bénéfices pour l'établissement volontaire
- Un des volets du document sera spécifique à chaque Parc. Il incitera le destinataire à rappeler immédiatement le Parc et son Chargé de Mission.
- Document en quadri, 4 volets dont un volet personnalisable pour chaque parc, décliné en format pour Internet, facilement postable.

- Dans un second temps, les Parcs devront rencontrer, en face-à-face (rendez-vous, réunion, etc.), les prestataires souhaitant adhérer à la démarche. Cette phase d'explication de l'ensemble de la démarche est réalisée au moyen du « **document de présentation de la démarche** ».
- Ce document est remis à l'entreprise lors de la rencontre en face-à-face, il est très technique. Il reprend des chapitres de ce guide mais il est formulé exclusivement à l'attention des prestataires.
Attention : le remettre sans explication orale peut apparaître rébarbatif voire décourageant pour l'entrepreneur.

Contenu, en substance, du document de présentation à la démarche

- Présentation de la Charte Européenne
- Les enjeux du Parc, pour les établissements, du territoire
- Les bénéfices et le rôle de l'établissement
- La procédure d'engagement (lettre et diagnostic)
- Document évolutif et personnalisable par chaque Parc, idéal sous forme de fiches, assemblées dans une chemise à rabats, environ 14 recto/verso

Etape 2. SIGNATURE DE L'ENGAGEMENT

- L'engagement de l'établissement dans la démarche est formalisé par la signature du texte suivant :

Dans l'objectif de signer la Charte Européenne du Tourisme durable dans les espaces protégés, je m'engage avec mon établissement à :

- respecter et préserver à long terme les ressources naturelles, culturelles et sociales ;
- participer de manière positive et équitable au développement économique ;
- contribuer à l'épanouissement des individus qui vivent, travaillent ou séjournent dans les espaces protégés ;
- prendre en compte les aspects environnementaux et sociaux dans la gestion quotidienne ;
- adopter une éthique commerciale respectant le client ;
- pratiquer des prix justes ;
- favoriser l'accueil dans les espaces protégés à tous les publics, en particulier, aux scolaires, aux jeunes, aux personnes âgées ou handicapées.

Je m'engage à travailler en partenariat avec le PNR/N et à participer aux actions collectives que nous aurons décidées ensemble.

Je m'engage à faire progresser mon établissement sur la voie du tourisme durable en acceptant toutes les étapes de la procédure d'engagement.

Date, signature et cachet de l'établissement

- Ce texte fait partie du dossier technique. Il est renvoyé au Parc, signé par l'entrepreneur. Il marque son engagement dans la démarche. Celle -ci débute par la réalisation du diagnostic.

Recommandations

Plus le nombre d'établissements recrutés simultanément sera important, plus la tâche du chargé de mission sera lourde à gérer en matière de diagnostics. Il s'agit donc de bien anticiper l'adéquation entre les moyens humains de l'organisation Parc et la demande suscitée par la phase de sensibilisation et de recrutement.

Etape 3. DIAGNOSTIC DE L'ETABLISSEMENT PRESTATAIRE

- Le diagnostic de l'entreprise est un moment clé de la démarche ; c'est un moment d'évaluation, d'échanges avec le prestataire, de préparation de la stratégie et du plan d'actions à venir.

Les objectifs du diagnostic

- **Faire un état des lieux à date (photo) de l'établissement sur les 3 axes : économique, social et environnemental.**
- **Engager un rapport de confiance et d'échanges entre le chargé de mission et l'entrepreneur**
- **Préparer la stratégie et le plan d'actions (poser les grands principes stratégiques et les actions évidentes à entreprendre).**

• Les outils du diagnostic comprennent deux parties :

- Des documents permettant de faire un état des lieux à date de l'établissement en matière économique, d'investissement et sociale.
- Un document regroupant un référentiel d'indicateurs conçu pour tous les types de prestataires touristiques.

• Les thèmes de l'évaluation couvrent trois aspects du développement durable (économique, environnemental et social) :

- Connaissance et recherche de clientèles
 - Communication et promotion responsable
 - Qualité de l'accueil
 - Accueil de publics spécifiques
 - Intégration de l'entreprise dans la vie locale
 - Préservation et valorisation du patrimoine naturel et culturel
 - Préservation des ressources naturelles (maîtrise de l'énergie, gestion de l'eau et des déchets)
 - Préservation des nuisances sonores
 - Prise en compte des risques naturels
 - Développement et gestion de l'emploi
- Ces thèmes sont en partie issus de la Charte Européenne mais ils ont été enrichis et déclinés pour correspondre de manière plus précise et pragmatique aux territoires des Parcs du Massif Central.

Etape 3. DIAGNOSTIC DE L'ETABLISSEMENT PRESTATAIRE

Observations

Quelques remarques :

- Le diagnostic est **évolutif** en fonction des spécificités des territoires et de leur développement. Les critères sont personnalisables et ne sont pas exhaustifs.
- On observera que les indicateurs formulés sous forme de questions appellent une réponse tranchée par l'affirmative ou la négative. Ceci permet de **réaliser un constat à date** de la situation réelle de l'établissement prestataire.
- Il n'est **pas conçu dans une optique de sanction**, ce qui distingue cette démarche des actions de marquage ou de labellisation.
- Il est convenu **que tout établissement prestataire**, quel que soit son stade de développement, au moment du diagnostic, **a un potentiel de progression** en matière sociale, environnementale et économique.
- Le second intérêt du référentiel est d'inciter **à engager le débat** entre l'auditeur et le prestataire. Ce temps, d'échanges et de premiers conseils, s'avère précieux pour le prestataire qui révèle (se révèle) des problématiques sous-estimées et souvent ignorées.

Etape 3. DIAGNOSTIC DE L'ENTREPRISE

Recommandations

- Le diagnostic a une durée de 3 heures en moyenne, en face-à-face. C'est un exercice qui requiert beaucoup d'attention et d'empathie de la part du chargé de mission. Il est difficilement imaginable d'en réaliser plus d'un par jour.
- Cet exercice nécessite d'être à la fois, factuel (les critères sont satisfaits, oui ou non), synthétique dans la reformulation des principales problématiques de l'entreprise et projectif (esquisser les premières bases du plan d'action, évaluer les potentialités d'évolution réelles).
- Le diagnostic est réalisé obligatoirement dans l'établissement en présence du prestataire.
- Il s'agit également pour l'auditeur de penser qu'il doit restituer dans la phase suivante le résultat de ces travaux auprès de la commission technique du Parc, d'où l'importance d'avoir une vision globale et précise de l'entreprise, argumentée notamment par une bonne prise de notes au cours du diagnostic.
- Les documents du dossier de présentation à la démarche comprennent un exemplaire du diagnostic permettant au prestataire de préparer ce rendez-vous
- C'est un outil individuel qui peut également être utilisé en autodiagnostic par le prestataire.
- Dans le cas où le Parc envisage de prendre un appui extérieur pour réaliser les diagnostics, il est nécessaire d'accompagner le consultant et de prévoir un temps d'intervention d'une journée par prestataire (audit, débriefing et synthèse écrite).

- Attention, la démarche et l'audit créent une attente forte de la part du prestataire à deux niveaux :
 - l'efficacité dans le suivi de la procédure permettant l'obtention de la distinction européenne.
 - L'accompagnement individuel, très pragmatique appelant la mise en œuvre de multiples compétences du Parc et d'autres partenaires.

- Attention, le diagnostic ne peut pas être survolé. Ce n'est pas un alibi pour accéder à une distinction européenne.

Etape 4. AVIS TECHNIQUE DU PARC

- A l'issue du diagnostic de l'établissement prestataire, le chargé de mission qui a effectué l'audit, présente les premiers éléments de constat et d'actions envisagées avec le prestataire, à un groupe constitué uniquement de techniciens du Parc.

Objectifs de la réunion

- **Vérifier la cohérence de la stratégie et des actions envisagées par le prestataire.**
- **Vérifier l'adéquation entre la stratégie du prestataire et celle du territoire.**
- **Pressentir les moyens de l'accompagnement individuel, les différentes compétences du Parc et des partenaires à mettre en œuvre.**
- **A terme, identifier les types d'actions collectives dont l'établissement prestataire peut bénéficier.**

- A l'issue de cette réunion, la commission Parc doit porter un avis technique argumenté, sur la stratégie et les actions déjà envisagées, mais également orienter le prestataire sur les types de réflexion ou d'actions à entreprendre.
- Cette phase va aider le prestataire à rédiger sa stratégie et son prévisionnel d'actions.
- L'avis sera notifié par écrit au prestataire et commenté idéalement en face-à-face.

Etape 5. LA STRATEGIE ET LES PLANS D' ACTIONS

- La stratégie est rédigée par le prestataire dans ses termes. Il est fondamental qu'il se l'approprie intégralement.
- Le chargé de mission du Parc peut aider le prestataire. Ce dernier peut également choisir un appui extérieur au Parc pour élaborer sa stratégie et ses plans d'actions.
- Dans le cas où le prestataire s'appuie sur le chargé de mission pour bâtir son projet, ce dernier doit être en mesure de connaître les principales compétences et champs d'actions (financement public notamment) des partenaires.
- Le plan d'actions doit être rédigé dans des termes les plus précis et concrets possibles. Le chargé de mission qui accompagne le prestataire doit être très vigilant sur ce point. Car une action vaguement décrite ne sera pas réellement évaluable en fin d'année 1.
- Le document stratégie et plan d'action est signé par le prestataire. Ce dernier l'envoie au Parc et le soutiendra oralement devant la Commission d'Agrément.

Etape 6. COMMISSION D'AGREMENT PARC ET PARTENAIRES

Présentation de la stratégie du prestataire

- La **Commission d'Agrément** a pour objectif principal de valider la stratégie et le plan d'actions de chaque prestataire touristique volontaire pour entrer dans la démarche européenne.
- Elle est constituée de représentants du Parc et des structures partenaires. La liste des partenaires peut être large (Département, Région, CCI, banquier, Ademe, etc.).
- Cette commission se réunit pour statuer sur le cas de plusieurs entreprises.
- La commission d'agrément qui se réunit a en sa possession : le diagnostic prestataire, l'avis technique du Parc et la stratégie et le plan d'actions rédigé par le prestataire. Ce dernier, lors de la réunion de la Commission d'Agrément expose oralement sa stratégie et ses plans d'actions. La commission statue sur le cas du prestataire et délivre un rendu de décision favorable ou défavorable.
- Dans le cas où la commission porte un **avis favorable** : le prestataire contractualise avec le Parc.
- Dans le cas où l'**avis** est **défavorable**, le prestataire est invité à retravailler sa stratégie et son plan d'actions pour le représenter à lors d'une prochaine réunion de la Commission d'Agrément.

Etape 7. CONTRACTUALISATION

ENTRE LE PARC ET LE PRESTATAIRE

- Le prestataire signe une convention d'objectifs avec le Parc.
- La convention comprend 4 parties et annexes :
 - Les engagements réciproques entre le prestataire et le Parc,
 - La nature et la fréquence de l'évaluation
 - Une close de résiliation
 - Un certificat attestant que l'établissement du prestataire remplit les conditions d'adhésion à la Charte Européenne du Tourisme Durable pour les entreprises situées dans les espaces protégés.
 - Une annexe constituée de la stratégie et du plan d'actions signés par les deux parties
- La signature de la convention marque l'adhésion de l'établissement prestataire au processus européen.
- La signature de la convention peut s'organiser de façon officielle et festive. C'est un temps fort du processus qui réunit le Parc, ses partenaires et plusieurs prestataires. Cette manifestation peut bénéficier d'un accompagnement de la Presse locale et c'est aussi une façon de recruter d'autres prestataires
- Il est souhaitable que le projet de convention qui figure dans le paragraphe « outils pro forma de la démarche », du présent guide, soit validé par un juriste.
- Le certificat peut prendre une forme inspirée du Certificat actuel, décerné au Parc des Cévennes dont le modèle est joint en page suivante.

Certificat

EUROPARC
FEDERATION



**LA CHARTE EUROPÉENNE
DU TOURISME DURABLE DANS
LES ESPACES PROTÉGÉS**

La Charte européenne veut contribuer à l'application de l'Agenda 21, le programme d'action pour un développement durable adopté par les Nations-Unies en 1992 à Rio de Janeiro.

La Charte a pour objectif de promouvoir un tourisme durable dans les espaces protégés, plus particulièrement dans les parcs nationaux et naturels. Ces espaces doivent garantir une offre touristique respectueuse de la nature et des paysages, adaptée aux besoins des visiteurs comme des habitants locaux et contribuant au développement économique des régions concernées.

Les conditions préalables à la signature de la Charte européenne sont une analyse de la situation dans tous les champs d'action touristique concernés, l'élaboration d'une stratégie et la formulation d'un plan d'action pour les cinq prochaines années par le parc en question.

La Charte européenne attache une importance particulière à l'intégration continue de tous les acteurs concernés par l'activité touristique à la conception et à la réalisation du concept touristique.

Engagement du parc

Le Parc national et Réserve de biosphère des Cévennes s'engage à respecter les principes de la Charte européenne du tourisme durable pour les espaces protégés et à réaliser la stratégie et le plan d'action.

Reconnaissance d'EUROPARC

Le Parc national et Réserve de biosphère des Cévennes remplit les conditions d'adhésion à la Charte européenne du tourisme durable dans les espaces protégés.
La certification est valable cinq ans.

Gérard Moulinas
Directeur Parc national et Réserve de biosphère des Cévennes
A Llandudno, le 5 octobre 2002

Patrizia Rossi
Présidente d'EUROPARC
A Llandudno, le 5 octobre 2002

Patrizia Rossi

Etape 8. L'ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISE

Rappel

- Les missions des techniciens en charge du dossier développement durable auprès des prestataires touristiques sont :
 - Promotion de la démarche
 - Aide à la conception de la stratégie et des plans d'actions
 - Mise en œuvre des actions collectives d'accompagnement
 - Mise en œuvre des formations
 - Montage des dossiers et recherche des financements
 - Mobilisation des différentes compétences du Parc nécessaires au suivi des prestataires.

Observations

Le chargé de mission doit mettre en œuvre le savoir faire suivant :

- Etre pédagogique pour expliquer l'ensemble de la démarche en simplifiant son approche pour le prestataire
- Avoir une approche globale de l'établissement et en même temps très concrète dans l'aide technique
- Produire des avis techniques
- Conseiller les prestataires de façon pragmatique
- Maîtriser et mettre en oeuvre l'ensemble des étapes de l'agrément
- Connaître son environnement (partenaires et fournisseurs)
- Se tenir informé sur les possibilités d'aide des partenaires extérieurs au Parc

Etape 9. L'ACCOMPAGNEMENT COLLECTIF

- Les prestataires qui peuvent bénéficier d'un accompagnement collectif ont signé une convention de partenariat avec le Parc.
- Le nombre minimum de prestataires requis est laissé à l'appréciation des Parcs, toutefois un groupe de 10 signataires paraît être le seuil inférieur.
- L'accompagnement collectif est un dossier qui est à l'ordre du jour des travaux prioritaires d'Ipamac, pour 2003.
- L'accompagnement collectif comprend quatre axes de travail :
 - Le marketing durable et les entreprises
 - Le management environnemental
 - La gestion sociale
 - La connaissance des patrimoines
- En déclinant ces thèmes, plusieurs types de soutien aux prestataires émergeront :
 - Des séminaires d'actions de formation-développement
 - Des rencontres interprofessionnelles
 - Des guides techniques (notamment en partenariat avec l'ADEME)
 - Des modules d'audit
 - Des référencement de fournisseurs (artisans, consultants, etc.)

Observations

Pour chaque mesure d'accompagnement collectif décidée par l'Ipamac, il s'agira de définir :

- le contenu de l'action,
- le responsable de sa conception,
- l'entité responsable de sa mise en œuvre,
- son coût global et sa répartition.

Etape 10. EVALUATION DU PLAN D' ACTIONS

- L'évaluation de la progression de l'établissement prestataire s'effectuera chaque année.
- Le prestataire est tenu contractuellement de fournir un état de matérialisation des actions qu'il a envisagées dans son plan initial, au chargé de mission du Parc.
- La réalisation des actions prévues doit pouvoir être justifiée par le prestataire.
- Une action peut être différée ou corrigée par rapport à la stratégie d'origine, toutefois elle doit être justifiée.
- Le contenu de l'évaluation est le suivant :
 - La remise au Parc, par le prestataire, d'un document d'évaluation
 - Un rendez-vous du chargé de mission avec le prestataire permettant un échange en face-à-face
 - La requalification des actions à entreprendre pour l'année suivante.
- Un plan d'actions prévu mais entièrement non réalisé peut valoir, de fait, la sortie de l'établissement de la démarche.
- Tous les 3 ans, l'ensemble de la procédure d'agrément doit être reconduite afin que le prestataire conserve la distinction Européenne.

EXPERIENCES

- Cette partie comprend une synthèse des principales problématiques révélées au cours des 15 diagnostics réalisés au cours de l'été 2002.
- Afin d'illustrer nos propos, nous proposons dans cette partie d'adjoindre un diagnostic d'établissement prestataire parmi les 15 réalisés au cours de l'été 2002

Synthèse des principales problématiques identifiées dans les établissements touristiques des Parcs

AXES DE DEVELOPPEMENT	PROBLEMATIQUES
Connaissance et recherche de clientèles	<ul style="list-style-type: none"> - Manque d'informations sur les clientèles et leurs comportements dans le parc - Manque de connaissance des actions des parcs
Marketing responsable en termes de prestations, prix, communication, promotion et commercialisation.	<ul style="list-style-type: none"> - Non maîtrise des techniques marketing et du lien entre clientèles et mix marketing - Qualité de la communication externe. - Relative absence de communication interne auprès des clients du site - Problèmes de montage de prestations combinés intra-extra site
Qualité de l'accueil Accueil de publics spécifiques	<ul style="list-style-type: none"> - Problème de maîtrise de langues étrangères - Equipements pour les enfants déficients
Intégration de l'entreprise dans la vie locale	<ul style="list-style-type: none"> - Manque d'intégration dans le tissu local et auprès des populations des dirigeants néo-ruraux. - Générer des retombées au plan économique n'est pas simple (non-connaissance et manque de fournisseurs)
Valorisation du patrimoine	<ul style="list-style-type: none"> - Problème de valorisation paysagère des abords de l'établissement
Préservation des ressources naturelles (maîtrise de l'énergie, gestion de l'eau et des déchets)	<ul style="list-style-type: none"> - Le coût de l'énergie n'est pas discriminant pour inciter à investir dans les énergies renouvelables. - Peu de pratiques pour économiser l'énergie - Manque de connaissance et peu d'emploi des produits écolabellisés - Problèmes liés au renouvellement d'installation de chauffage, électricité - Conditions de sécurité de l'équipement parfois non conformes
Développement et gestion de l'emploi	<ul style="list-style-type: none"> - Relative méconnaissance du droit du travail et des types de contrats possibles - Problème de recrutement de personnel qualifié - Difficulté à pérenniser l'emploi - Protection sociale des dirigeants limitée - Transmission de l'activité problématique

Exemple de diagnostic d'établissement réalisé

PNR du PILAT

Association

Centre d'Accueil de la Font du Loup

FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'ENTREPRISE

PNR du **PILAT**.....Visite effectuée le : 16-17 / 05 / 2002...

RAISON SOCIALE : **Les Amis de Saint Didier (158 adhérents)**

Centre d'Accueil de la Font du Loup

Nom du mandataire : M. CHALAYER Pierre

STATUT JURIDIQUE : Association type loi 1901

ANNEE DE CREATION : 1956

Période d'ouverture en 2002 : Du 1 / 01 / 02 au 31 / 12 / 02

Descriptif succinct des activités

- Hébergement collectif de groupes : 9 chambres / 32 lits, 4 lits par chambre
- Equipement de restauration pour les groupes
- Location de salle

TABLEAU DES EMPLOIS

	2000	2001	Evolution
Nb de CDI ou emplois permanents	0	0	1. En fonction de la nature des projets 2. Vers un couple de gérant pour gérer l'équipement
NB de CDD	0	0	
NB d'apprentis	0	0	
NB de stagiaires	0	0	
NB bénévoles	1	1	

TABLEAU D'ACTIVITE

	2000	2001	Evolution
T.O. nuitées		2 169	+ 20 %
Nb de clients reçus	2 471	2 837	Fidélisation importante sur une zone de chalandise importante
CA TTC	147 801	158 253	
Bénéfice ou perte (RBE)	- 48 606	+ 35 288,44	Le résultat est dû à une vente de terrain

TABLEAU DES INVESTISSEMENTS REALISES

1,9 MF d'investissement en 1996-1997 (chambres, restauration, salle de la première partie du bâtiment).

Aucun autre investissement depuis cette date.

LES PRINCIPAUX PROBLEMES DE L'ENTREPRISE

Nature du problème	Commentaire
1. Manque de salarié	La fragilité du système qui repose sur le bénévolat très impliqué d'une personne
2. Manque d'espace de structure dans l'équipement	Le développement de l'équipement repose sur la crédibilité du projet.

INDICATEURS DE L'ENTREPRISE

Principe n°1 : Connaissance et recherche de clientèles								
Indicateurs	Type	Oui	Non	Pertinence indicateur				Commentaire de l'entreprise
				1	2	3	4	
L'exploitant connaît le nombre de clients que son établissement reçoit chaque année.	TE	X						
L'exploitant connaît la provenance des clientèles de son établissement	TE	X						Département 42, Lyon
L'exploitant connaît les 3 types de clientèles de son établissement	TE	X						1. Clientèle familiale qui se regroupe (mini 10 pax) 2. Scolaires, 3. Randonneurs
L'exploitant s'est doté d'un outil d'observation des clientèles	TE		X					
L'exploitant connaît les principales clientèles touristiques présentes sur le territoire du Parc	TE	X						
L'exploitant a mis en place un questionnaire de satisfaction	TE		X					
L'exploitant a un plan d'actions commerciales	TE		X					Il existe un plan d'actions non formalisé
L'établissement dispose d'au moins un produit touristique (sec ou forfaitisé) valable en moyenne ou basse saison touristique	HG C		X					

Principe n°2.1 : Démarche Qualité Accueil général

Indicateurs	Type	Oui	Non	Pertinence indicateur				Commentaire de l'entreprise
				1	2	3	4	
Une personne assure l'accueil toute la journée	TE		X				X	
L'établissement est muni d'un standard téléphonique doté d'un répondeur enregistré	TE	X						
La réponse à un courrier client est envoyée sous 48 heures	TE	X						
Un fax et/ou un accès Internet est disponible dans l'établissement	TE	X						
Quand l'établissement est complet, l'exploitant renvoie les clientèles vers un autre établissement	TE	X						
L'établissement est doté d'une liste et des coordonnées à jour des établissements et des OT de proximité	TE	X						Il est doté d'une liste des établissements mais pas des OT
La période d'ouverture annuelle de l'établissement est cohérente avec les recommandations du Parc	HG	X						
Tous les équipements sont en parfait état de fonctionnement	TE	X						
Les normes générales d'hygiène et de sécurité sont respectées en cuisine	TE	X						

Principe n°2.2 : Démarche Qualité Accueil de publics spécifiques

Indicateurs	Type	Oui	Non	Pertinence indicateur				Commentaire de l'entreprise
				1	2	3	4	
Des aménagements spécifiques pour les publics à mobilité réduite sont en place dans l'établissement	TE		X					Problème de bac à douche dans les chambres
L'accueil des enfants est facilité par la mise à disposition d'équipements spécifiques	TE		X					
Le personnel d'accueil maîtrise le vocabulaire de l'hôtellerie - restauration en Anglais	TE							Pas de service de personnel salarié
Les équipements d'hébergement sont adaptés aux clientèles des entreprises	C HG		X					
Le restaurant propose un menu enfant	TE		X					
La carte est traduite au moins en anglais et si possible dans une seconde langue étrangère	TE		X					

Principe n°2 : Démarche qualité / Signalétique

Indicateurs	Type	Oui	Non	Pertinence indicateur				Commentaire de l'entreprise
				1	2	3	4	
L'exploitant respecte la législation en vigueur sur la publicité en ce qui concerne la signalétique routière	TE	X						Pas de signalétique, ce qui est un vrai problème
Si nécessaire, une signalétique interne est en place, précisant les lieux (parkings, accueil, toilettes, téléphone)	TE		X					Pas utile sur le site
Il existe un affichage extérieur / intérieur, actualisé et entretenu, précisant les horaires d'ouverture, la nature des prestations et leurs prix	TE	X						
Les autocars bénéficient d'une aire de parking matérialisée	TE	X						

Principe n°3: Education et interprétation / Prestations touristiques

Indicateurs	Type	Oui	Non	Pertinence indicateur				Commentaire de l'entreprise
				1	2	3	4	
L'exploitant et le personnel sont capables de renseigner les clients sur la vocation du Parc et ses activités touristiques	TE	X						
La décoration des parties communes de l'établissement est en lien avec la culture et le patrimoine (mobilier, affiches...)	TE	X						La décoration pourrait être plus en accord avec la culture et le patrimoine local.
Présence d'au moins un produit touristique axé sur la découverte de l'espace protégé (hébergement + activité)	HG C SC	X						- Travail en collaboration avec le Parc Robinson - Un produit en commun devrait être créé en 2003 avec son support de communication.
Le personnel est formé à la connaissance de l'environnement et du patrimoine local	TE	X						L'information est nécessaire
L'entreprise s'implique sur une ou des actions concrètes de protection de l'environnement et du patrimoine	TE	X						- Présence d'une photothèque - Réaménagement des bâtiments
L'exploitant connaît les itinéraires et les sentiers balisés et dirige les visiteurs vers les sites les moins sensibles du parc	TE	X						Il dispose de cartographie et d'éléments d'information
Les circuits de découverte ou d'activités proposés par l'exploitant font l'objet d'une reconnaissance chaque année	APN HG C							L'association ne peut pas être le moteur pour la création de circuits de découverte...

Principe n°4: Communication et promotion responsable

Indicateurs	Type	Oui	Non	Pertinence indicateur				Commentaire de l'entreprise
				1	2	3	4	
Une carte du parc est affichée à la réception de l'établissement	TE		X					Pas de carte du Parc
Présence d'un présentoir, porte-brochure	TE	X						Plusieurs présentoirs sont présents
Présence d'un support pédagogique pour la clientèle de groupes scolaires	TE		X					- Pas de projet pédagogique car les scolaires n'est une cible de clientèle de l'établissement
Présence dans la documentation de l'établissement d'au moins un chapitre dédié à la bonne conduite dans un milieu naturel et protégé	TE		X				X	A faire avec le Parc
Présence au minimum à l'accueil de la brochure du parc, de l'OT (si existante) et du CDT	TE	X						A faire avec le Parc
Présence de dépliant et de brochures sur les missions et le rôle du parc	TE	X						
L'exploitant participe à des actions de promotion (salons, foires, animations, marchés)	TE	X						
L'exploitant réalise des opérations de marketing direct avec tracts / dépliant spécifiques	TE		X					En complément du projet

Principe n°5 : Mise en valeur du patrimoine

Indicateurs	Type	Oui	Non	Pertinence indicateur				Commentaire de l'entreprise
				1	2	3	4	
L'aménagement des abords immédiats de l'établissement contribue à lui donner un caractère local	TE	X						Les travaux et l'entretien sont constants
Lors de travaux d'aménagement ou d'extension, l'exploitant veille à respecter le style architectural local	TE	X						
La décoration et le mobilier de l'établissement s'inspirent de la culture locale	TE	X						

Principe n°6.1 : Préservation des ressources naturelles / Maîtrise de l'énergie

Indicateurs	Type	Oui	Non	Pertinence indicateur				Commentaire de l'entreprise
				1	2	3	4	
L'exploitant a une connaissance précise de la consommation annuelle ou mensuelle d'énergie et des coûts engendrés par celle-ci	TE	X						Fuel et gaz (cuisine)
L'établissement a des pratiques et des équipements permettant de faire des économies de ressources énergétiques	TE		X					L'enjeu est de sensibiliser les clients
L'exploitant utilise des sources d'énergies renouvelables	TE		X					Intégré dans le cahier des charges de l'étude de faisabilité

Principe n°6.2 : Préservation des ressources naturelles / Gestion de l'eau

Indicateurs	Type	Oui	Non	Pertinence indicateur				Commentaire de l'entreprise
				1	2	3	4	
L'exploitant connaît précisément sa consommation annuelle d'eau et son coût	TE	X						- Très peu de consommation – 1000 francs par an - Tarification très incitative
L'établissement dispose d'équipements permettant de faire des économies d'eau	TE		X					A intégrer dans le projet
L'établissement est équipé d'un système autonome d'assainissement	TE		X					
L'établissement est correctement raccordé au réseau d'assainissement collectif (séparation eaux usées / eaux pluviales, pré-traitement des rejets de restauration, dégraisseur)	TE	X						
L'exploitant garantit la qualité de l'eau de consommation de son établissement	TE							La qualité de l'eau de consommation est contrôlée par la DDAS / la commune
L'exploitant utilise les équipements (lave-vaisselle, lave-linge) qu'à pleine charge ou en programme économique	HG C APN		X					L'enjeu est de sensibiliser les clients
L'exploitant utilise de façon raisonnée des produits chimiques destinés aux sanitaires	TE		X					- Utilisation de produits avec écolabels - L'exploitant ne maîtrise pas les habitudes des clients mais il peut envisager d'augmenter le prix de location incluant la fourniture de proximité

Principe n°6.3 : Préservation des ressources naturelles / Gestion des déchets

Indicateurs	Type	Oui	Non	Pertinence indicateur				Commentaire de l'entreprise
				1	2	3	4	
L'exploitant connaît l'évolution du montant de sa taxe d'enlèvement d'ordures ménagères des 3 dernières années	TE	X						- La taxe est peu élevée.
L'exploitant utilise un système de tri sélectif des déchets ménagers (en fonction du système communal)	TE	X						Le système fonctionne bien
L'exploitant met à disposition des clientèles des conteneurs identifiés permettant le tri sélectif des déchets	TE	X						Ce dispositif est un vrai réflexe citoyen
La fréquence de ramassage des conteneurs sur l'exploitation est suffisante en pleine saison	TE		X					- Le ramassage est de la responsabilité communale - Très mauvais
L'exploitant est attentif au recyclage des matériaux, des emballages utilisés	TE	X						
L'établissement n'utilise pas de la vaisselle jetable	HG C							Gestion libre, vaisselle en faïence
Sauf impossibilité, l'exploitant met en place un dispositif pour le compostage des déchets organiques (déchets végétaux de cuisine) et utilise ce compost pour le jardin	HG C APN		X					

Principe n°7 : Prévention des nuisances sonores								
Indicateurs	Type	Oui	Non	Pertinence indicateur				Commentaire de l'entreprise
				1	2	3	4	
Les véhicules sont maintenus éloignés des chambres ou de l'exploitation	APN HG C		X					Le projet prévoit un parking spécifique et distant des chambres.
L'activité de l'exploitation produit des nuisances sonores pour le voisinage		X						

Principe n°8 : Prise en compte des risques naturels								
Indicateurs	Type	Oui	Non	Pertinence indicateur				Commentaire de l'entreprise
				1	2	3	4	
L'exploitant déclare que son établissement est aux normes de sécurité en vigueur	TE	X						

Principe n°9 : Développement et gestion de l'emploi								
Indicateurs	Type	Oui	Non	Pertinence indicateur				Commentaire de l'entreprise
				1	2	3	4	
Pas de personnel salarié								

SYNTHESE GENERALE DE L'AUDIT

AU NIVEAU	FORCES	FAIBLESSES	OPPORTUNITES	MENACES
ECONOMIQUE	<ul style="list-style-type: none"> - Augmentation du nombre de clients - Présence de clients très fidèles - Emplacement géographique - Multi-services - Qualité des nouvelles infrastructures - Niveau d'entretien 	<ul style="list-style-type: none"> - Un CA peu élevé et qui évolue peu - Faiblesse des prix de vente (8 euros / lit) - Renouvellement des clientèles 	<ul style="list-style-type: none"> - Profiter de l'acquis de la première rénovation pour développer des ressources sur le territoire - Valoriser le patrimoine architectural et historique du site 	<ul style="list-style-type: none"> - Au stade actuel pas de menace - Le prix de vente de terrain couvre la dette de l'association
SOCIAL	<ul style="list-style-type: none"> - Implication + personnalité du porteur du projet - Ancrage au plan local 	Un système non professionnel qui repose sur le bénévolat	Fédérer les membres de l'association (143)	Arrêt du principe du bénévolat dans l'état actuel de la gestion de l'équipement
ENVIRONNEMENTAL	<ul style="list-style-type: none"> - Valeur patrimoniale du lieu - Proximité des sites naturels 	<ul style="list-style-type: none"> - Revalorisation des abords - La nuisance sonore provenant de la route - Pas de traduction concrète de la problématique environnementale - Pas de petits équipements permettant de faire des économies d'énergie 		Pas de menace objective sur l'environnement

TABLEAU DES OBJECTIFS DE L'ENTREPRISE

OBJECTIFS	DESCRIPTIF DES ACTIONS	CAPACITE D'AUTOFINANCEMENT	DATE PREVUE DE REALISATION
Aménager le site	- Créer une auberge de campagne (50 places) - Créer des chambres d'hôtes (5)	- Projet de 400 KF d'investissement, 20% de capacité d'autofinancement - En attente de l'avis technique du Conseil général pour lancer l'étude du marché (le partenaire est le Conseil Général)	2005
	Créer un jardin de senteur (80 m2)		2003
	Créer un espace paysagé du terrain et de la butte	9 500€ TTC - Financement à 50% du Conseil Général	2002
	Création d'un parking		Automne 2002
	Création d'un local poubelle en plein air	Gratuit car il est réalisé par la Mairie	2002
Dynamiser le club d'adhérents-clients	- Opération d'animations <ul style="list-style-type: none"> • Promotion des animations • Mise en place d'une animation à partir de la photothèque existante 	Gratuit car financé par la Mairie	2003

*OUTILS PRO FORMA A UTILISER A CHAQUE ETAPE DE LA
PROCEDURE D'AGREMENT*

ETAPE 3 : DIAGNOSTIC PRESTATAIRE

Avec ou sans appui extérieur

Auditeur :.....

Visite effectuée le :

FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'ENTREPRISE

RAISON SOCIALE :.....

Nom du mandataire :.....

STATUT JURIDIQUE :.....

CAPITAL SOCIAL :.....

ANNEE DE CREATION :.....

Période annuelle d'ouverture :.....

Descriptif succinct des activités actuelles

TABLEAU D'ACTIVITE

	N-2	N-1	Année en cours
Taux d'occupation			
Nb de semaines de location-an.			
Nb de clients reçus			
CA TTC			
Bénéfice ou perte			

Commentaire sur l'évolution de l'activité

TABLEAU DE L'EMPLOI

	N-2	N-1	Année en cours
Nb de CDI ou emplois permanents (dirigeants)			
Nb de CDD			
Nb d'apprentis			
Nb de stagiaires			
Nb de travailleurs sous contrat de prestations de service			
Nb total d'emplois			

Commentaire sur l'évolution de l'emploi

TABLEAU DES INVESTISSEMENTS

En euros TTC

Année	Objet	Montant estimé	Financement
Année en cours			
N-1			
N-2			
Investissements initiaux.			
Année :			

GRILLE DES CRITERES DU DIAGNOSTIC

Ce tableau a pour objectif de servir de support d'intervention pour les visites effectuées dans les établissements prestataires situés dans les Parcs.

C'est un document unique pour l'ensemble des prestataires.

Bien évidemment certains critères sont spécifiques à des types de filières. Vous retrouverez pour chaque critère des sigles spécifiques d'affectation libellés comme suit :

TE : Toutes Entreprises

HG : Hôtels, Gîtes et chambres d'hôtes

C : Campings

APN : Activités de Pleine Nature

SC : Sites culturels payants

Principe n°1 : Connaissance et recherche des clientèles

Indicateurs	Type	Oui	Non	Commentaires
L'exploitant connaît le nombre de clients que son établissement reçoit chaque année.	TE			
L'exploitant connaît la provenance des clientèles de son établissement	TE			
L'exploitant connaît les 3 principales clientèles de son établissement	TE			
L'exploitant connaît les principales clientèles touristiques présentes sur le territoire du Parc	TE			
L'exploitant s'est doté d'un outil d'observation des clientèles	TE			
L'exploitant a mis en place un questionnaire de satisfaction	TE			
L'établissement dispose d'au moins un produit touristique (sec ou forfaitisé) valable en moyenne ou basse saison touristique	HG C			
L'exploitant a un plan d'actions commerciales	TE			
L'exploitant participe à des actions de promotion (salons, foires, animations, marchés)	TE			
L'exploitant réalise des opérations de marketing direct avec tracts-dépliants	TE			

Principe n°2 : Qualité de l'accueil

Indicateurs	Type	Oui	Non	Commentaires
Une personne assure l'accueil toute la journée	TE			
L'établissement est muni d'un standard téléphonique doté d'un répondeur enregistré	TE			
La réponse à un courrier client est envoyée sous 48 heures	TE			
Un fax et/ou un accès Internet est disponible dans l'établissement	TE			
Quand l'établissement est complet, l'exploitant renvoie les clientèles vers un autre établissement	TE			
L'établissement est doté d'une liste et des coordonnées à jour des établissements et des OT locaux	TE			
La période d'ouverture annuelle de l'établissement est cohérente avec les recommandations du Parc	HG			
Tous les équipements sont en parfait état de fonctionnement	TE			
Les normes générales d'hygiène et de sécurité sont respectées en cuisine	TE			
Les équipements d'hébergement sont adaptés aux clientèles des entreprises	C HG			
Les autocars bénéficient d'une aire de parking	TE			

Principe n°3 : Accueil de publics spécifiques

Indicateurs	Type	Oui	Non	Commentaires
Des aménagements spécifiques pour les publics à mobilité réduite sont en place dans l'établissement	TE			
L'établissement propose une tarification spéciale pour les clientèles à faibles revenus	TE			
L'accueil des enfants est facilité par la mise à disposition d'équipements spécifiques	TE			
Présence d'un support pédagogique pour la clientèle de groupes scolaires	TE			
Le restaurant propose un menu enfant	TE			
Le personnel d'accueil maîtrise le vocabulaire de son activité en Anglais	TE			
La carte est traduite au moins en anglais et si possible dans une seconde langue étrangère	TE			

Principe n°4 : Intégration de l'entreprise dans la vie locale

Indicateurs	Type	Oui	Non	Commentaires
L'exploitant fait partie d'une organisation locale (association, Mairie, groupe de travail)	TE			
L'exploitant se sent intégré par les populations locales	TE			
L'exploitant fait participer son entreprise aux manifestations locales (fêtes, animations)	TE			

Principe n°4 (suite) : Intégration de l'entreprise dans la vie locale

Indicateurs	Type	Oui	Non	Commentaires
L'entreprise exerce son activité dans un souci de générer un maximum de retombées économiques au plan local	TE			
L'entreprise participe aux prises de décisions concernant la réglementation d'accès aux sites en partenariat avec les collectivités, les usagers et les propriétaires de terrain	APN			

Principe n°5 : Communication et promotion responsable

Indicateurs	Type	Oui	Non	Commentaires
L'exploitant respecte la législation en vigueur sur la publicité en ce qui concerne la signalétique routière	TE			
Si nécessaire, une signalétique interne est en place, précisant les lieux (parkings, accueil, toilettes, téléphone)	TE			
Il existe un affichage extérieur- intérieur, actualisé, précisant les horaires d'ouverture, la nature des prestations et leurs prix	TE			
Une carte du parc est affichée à la réception de l'établissement	TE			
Présence au minimum à l'accueil de la brochure du parc, de l'OT et du CDT	TE			
Présence d'un présentoir, porte-brochure	TE			
Présence dans la documentation de l'établissement d'un chapitre dédié à la bonne conduite dans un milieu naturel et protégé	TE			
L'exploitant affiche, sur les lieux d'accueil du public, les diplômes requis pour exercer l'activité	TE APN			

Principe n°5 : Communication et promotion responsable (suite)

Indicateurs	Type	Oui	Non	Commentaires
L'exploitant a mis en place un affichage incitant les clients à être vigilant sur les consommations d'énergie et l'utilisation de produits préservant l'environnement	TE			
Pour les sites de baignades privés non surveillés, un affichage adéquat est parfaitement visible (consignes de sécurité, procédures en cas d'accident, numéros utiles)	C HG APN			

Principe n°6 : Préservation et valorisation du patrimoine naturel et culturel

Indicateurs	Type	Oui	Non	Commentaires
L'aménagement des abords immédiats de l'établissement contribue à lui donner un caractère local	TE			
Lors de travaux d'aménagement ou d'extension, l'exploitant veille à respecter le style architectural local	TE			
Le personnel de salle est informé sur les caractéristiques de la cuisine locale, les modes de préparation, les fournisseurs, les possibilités d'achat en direct au producteur	TE			
Le restaurant propose régulièrement un menu local	TE			
L'exploitant incite les restaurateurs et les commerçants indépendants localisés sur son site à utiliser et à proposer à la vente des produits locaux	C SC			
L'exploitant et le personnel sont capables de renseigner les clients sur le Parc	TE			
Le personnel est formé à la connaissance de l'environnement et du patrimoine local	TE			
Les circuits de découverte ou d'activités proposés par l'exploitant font l'objet d'une reconnaissance chaque année	APN HG C			

Principe n°6 : Préservation et valorisation du patrimoine naturel et culturel (suite)

Indicateurs	Type	Oui	Non	Commentaires
Le site muséographique valorise le contenu des collections, des expositions par des moyens pédagogiques et des outils adaptés	SC			
Le site muséographique propose systématiquement une visite guidée	SC			
La décoration des parties communes de l'établissement est en lien avec la culture et le patrimoine (mobilier, affiches...)	TE			
Présence d'au moins un produit touristique axé sur la découverte de l'espace protégé (hébergement + activité)	HG C SC			
L'entreprise s'implique sur une ou des actions concrètes de protection de l'environnement et du patrimoine	TE			
Les exploitants ne proposent aucun produit touristique de découverte ou de sport par des moyens motorisés	TE			

Principe n°7.1 : Préservation des ressources naturelles- Maîtrise de l'énergie

Indicateurs	Type	Oui	Non	Commentaires
L'exploitant a une connaissance précise de la consommation annuelle ou mensuelle d'énergie et des coûts engendrés par celle-ci	TE			
L'établissement a des pratiques et des équipements permettant de faire des économies de ressources énergétiques	TE			
L'exploitant utilise des sources d'énergies renouvelables	TE			

Principe n°7. 2 : Préservation des ressources naturelles- Gestion de l'eau

Indicateurs	Type	Oui	Non	Commentaires
L'exploitant connaît précisément sa consommation annuelle d'eau et son coût	TE			
L'établissement dispose d'équipements permettant de faire des économies d'eau	TE			
L'établissement est équipé d'un système autonome d'assainissement	TE			
L'exploitant contrôle et entretient régulièrement le système d'assainissement de son exploitation	TE			
L'établissement est correctement raccordé au réseau d'assainissement collectif (séparation eaux usées- eaux pluviales, pré-traitement des rejets de restauration, dégraisseur)	TE			
L'exploitant garantit la qualité de l'eau de consommation de son établissement	TE			
La qualité de l'eau des piscines de l'exploitation est garantie, tout en utilisant les produits les moins dommageables pour l'environnement	TE			
L'exploitant utilise les équipements (lave-vaisselle, lave-linge) qu'à pleine charge ou en programme économique	HG C APN			
L'exploitant utilise des lessives respectueuses de l'environnement	TE			
L'exploitant utilise de façon raisonnée des produits chimiques destinés aux sanitaires	TE			

Principe n°7. 2 : Préservation des ressources naturelles- Gestion de l'eau (suite)

Indicateurs	Type	Oui	Non	Commentaires
Les espaces verts de l'exploitation ne sont arrosés qu'en cas de nécessité	TE			
Les espaces verts de l'exploitation sont arrosés uniquement entre 18H et 7H	TE			

Principe n°7. 3 : Préservation des ressources naturelles- Gestion des déchets

Indicateurs	Type	Oui	Non	Commentaires
L'exploitant connaît l'évolution de la taxe d'enlèvement d'ordures ménagères des 3 dernières années	TE			
L'exploitant utilise un système de tri sélectif des déchets ménagers (en fonction du système communal)	TE			
L'exploitant met à disposition des clientèles des conteneurs identifiés permettant le tri sélectif des déchets	TE			
Des conteneurs- poubelles sont présents dans l'exploitation près des points de passage les plus fréquentés	TE			
La fréquence de ramassage des conteneurs sur l'exploitation est suffisante en pleine saison	TE			
L'exploitant est attentif au recyclage des matériaux, des emballages utilisés	TE			
L'exploitant utilise des produits conditionnés limitant le gaspillage	TE			
L'établissement n'utilise pas de la vaisselle jetable	HG C			
Sauf impossibilité, l'exploitant met en place un dispositif pour le compostage des déchets organiques (déchets végétaux de cuisine) et utilise ce compost pour le jardin	HG C APN			

Principe n°8 : Prévention des nuisances sonores

Indicateurs	Type	Oui	Non	Commentaires
Les véhicules sont maintenus éloignés des chambres ou de l'exploitation	APN HG C			
L'exploitant fixe une limite horaire de circulation dans le site	C			

Principe n°9 : Prise en compte des risques naturels

Indicateurs	Type	Oui	Non	Commentaires
L'exploitant déclare que son établissement est aux normes de sécurité en vigueur	TE			
L'exploitant est informé des risques naturels	TE			
En bordure de cours d'eau, les extensions et aménagements annexes de l'établissement prennent en compte la prévention des crues	HG C APN			

Principe n°10 : Développement et gestion de l'emploi

Indicateurs	Type	Oui	Non	Commentaires
L'exploitant a des problèmes pour recruter son équipe	TE			
L'exploitant favorise la pérennité des emplois	TE			
L'exploitant organise des sessions de formation dans son établissement	TE			
L'employeur connaît et dispose d'un code du travail	TE			
L'employeur connaît les procédures administratives d'embauche	TE			
L'employeur connaît les procédures de licenciement	TE			
L'exploitant emploie du personnel à mobilité réduite	TE			
L'exploitant emploie des stagiaires sous convention et des apprentis sous contrat	TE			
Les personnels sont titulaires des diplômes et des brevets d'Etat permettant d'exercer l'activité	TE			
L'exploitant bénéficie d'une protection sociale (chômage, retraite, accident)	TE			
La transmission de l'entreprise est envisageable à terme	TE			

TABLEAUX DE SYNTHÈSE DU DIAGNOSTIC
À remplir en présence du prestataire

Tableaux des principaux problèmes identifiés de l'établissement

Nature du problème	Commentaires
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

TABLEAU DES OBJECTIFS DU PRESTATAIRE POUR LES PROCHAINES ANNEES

Ce tableau est renseigné par l'auditeur et le prestataire. Il préfigure la stratégie et le plan d'actions que le prestataire devra compléter, détailler et élaborer pour l'étape 5

AXES DE DEVELOPPEMENT	DESCRIPTIF DES ACTIONS	COUTS En euros	CAPACITE DE FINANCEMENT En %	DATE PREVUE DE REALISATION
1.			Fonds propres : Emprunts : Aide publique :	
2.			Fonds propres : Emprunts : Aide publique :	
3.			Fonds propres : Emprunts : Aide publique :	
4.			Fonds propres : Emprunts : Aide publique :	
5.			Fonds propres : Emprunts : Aide publique :	
6.			Fonds propres : Emprunts : Aide publique :	

ETAPE 4 : Commission technique du Parc. Avis technique

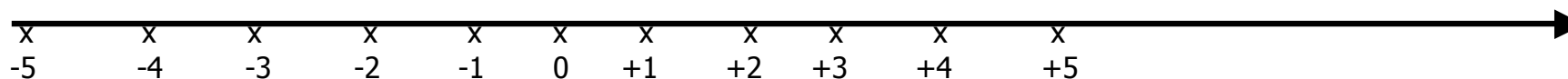
SYNTHESE DU DIAGNOSTIC- Analyse du risque - Tableau renseigné par les techniciens du Parc uniquement

PLAN	FORCES	FAIBLESSES
ECONOMIQUE		
ENVIRONNEMENTAL		
SOCIAL		
PLAN	OPPORTUNITES	MENACES
ECONOMIQUE		
ENVIRONNEMENTAL		
SOCIAL		

Mesure de l'état initial de l'établissement prestataire sur les axes du développement durable

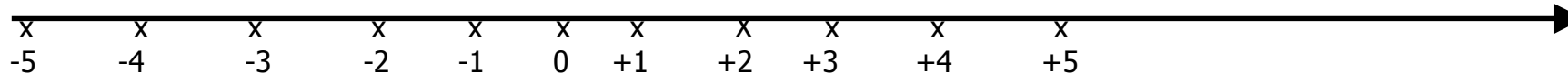
Tableau d'appréciation qualitative

Economie



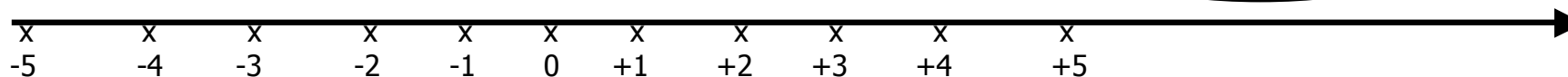
Observations :

Social



Observations :

Environnement



Observations :

ETAPE 5 : Elaboration de la stratégie et des plans d'action par le prestataire

Ce document rempli, par le prestataire, formalise la stratégie, les plans d'action du prestataire.
C'est sur ces bases que le prestataire présentera son projet à la commission d'agrément en étape 6

Synthèse du diagnostic

Le prestataire compile les éléments en sa possession (le diagnostic consécutif à l'audit et l'avis technique fourni par le Parc).
Le prestataire marque son accord en reformulant les points principaux des synthèses.

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

AXES DE DEVELOPPEMENT DE L'ETABLISSEMENT (ANNEE : 2XXX)

Chaque axe de développement est nommé par priorité et justifié

AXE DE DEVELOPPEMENT N°1 :

Justifications (expliquer brièvement en quoi cet axe est prioritaire pour l'établissement) :

- ✓
- ✓
- ✓

AXE DE DEVELOPPEMENT N°2:

Justifications (expliquer brièvement en quoi cet axe est prioritaire pour l'établissement) :

- ✓
- ✓
- ✓

AXE DE DEVELOPPEMENT N°3 :

Justifications (expliquer brièvement en quoi cet axe est prioritaire pour l'établissement) :

- ✓
- ✓
- ✓

PROJECTION DE L'ETABLISSEMENT A 3 ANS

Le prestataire doit projeter sa vision de son établissement dans 3 ans. Il peut se référer aux 3 thèmes principaux du développement durable pour guider sa réflexion (thèmes économique, social, environnemental).

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

TABLEAU DES ENGAGEMENTS D' ACTIONS DU PRESTATAIRE.

ANNEE

Ce tableau est le plus précis possible. N. B : Une action vaguement décrite n'est pas évaluable

AXE STRATEGIQUE N°1 :

INTITULE DE L'ACTION	DESCRIPTIF PRECIS DE L'ACTION	COUTS	CAPACITE DE FINANCEMENT	PARTENAIRE DE L'ACTION	DATE DE REALISATION
1.			Fonds propres : Emprunts : Aide publique :		
2.			Fonds propres : Emprunts : Aide publique :		
3.			Fonds propres : Emprunts : Aide publique :		
4.			Fonds propres : Emprunts : Aide publique :		
5.			Fonds propres : Emprunts : Aide publique :		

TABLEAU DES ENGAGEMENTS D' ACTIONS DU PRESTATAIRE (suite).

ANNEE

Ce tableau est le plus précis possible. N. B : Une action vaguement décrite n'est pas évaluable donc pas recevable

AXE STRATEGIQUE N°2 :					
INTITULE DE L'ACTION	DESCRIPTIF PRECIS DE L'ACTION	COUTS	CAPACITE DE FINANCEMENT	PARTENAIRE DE L'ACTION	DATE DE REALISATION
6.			Fonds propres : Emprunts : Aide publique :		
7.			Fonds propres : Emprunts : Aide publique :		
8.			Fonds propres : Emprunts : Aide publique :		
9.			Fonds propres : Emprunts : Aide publique :		
10.			Fonds propres : Emprunts : Aide publique :		

Le document stratégie et plan d'action est signé par le prestataire. Ce dernier l'envoie au Parc et le soutiendra oralement devant la commission d'agrément.

ETAPE 6 : Commission d'Agrément Parc et partenaires

Rendu de décision favorable :

Madame, Monsieur,

Les membres de la Commission d'Agrément de la Charte Européenne du Tourisme Durable des entreprises touristiques situées dans les espaces protégés, se sont réunis le :

Après avoir examiné les éléments en sa possession et vous avoir auditionné, la Commission d'Agrément a le plaisir de vous informer qu'un **avis favorable** a été rendu sur le projet de votre établissement :

Vous serez prochainement invité à signer la convention entre le Parc et votre établissement. Vous recevrez à cette occasion le certificat d'adhésion à la Charte Européenne du Tourisme Durable des entreprises touristiques situées dans les espaces protégés.

Rendu de décision défavorable :

Madame, Monsieur,

Les membres de la Commission d’Agrément de la Charte Européenne du Tourisme Durable des entreprises touristiques situées dans les espaces protégés, se sont réunis le :

Après avoir examiné les éléments en sa possession et vous avoir auditionné, la Commission d’Agrément vous informe qu’un **avis défavorable** a été rendu sur le projet de votre établissement :

Les motifs qui justifient la décision de la commission sont les suivants :

-
-
-
-

Nous vous invitons à modifier votre projet et à le représenter lors d’une prochaine réunion de la Commission d’Agrément.

ETAPE 7 : Contractualisation avec le prestataire

Projet de convention

Entre le Parc , représenté par M....., Directeur.

Et l'établissement : représenté par M....., en qualité de

Il est convenu que, le Parc s'engage à :

- Assister le prestataire pour le montage des dossiers relatifs aux plans d'actions du prestataire figurant en annexe dans la présente convention
- Mobiliser les différents partenaires pour contribuer au succès du projet de l'établissement prestataire
- Evaluer la progression de l'établissement dans sa démarche de développement durable selon les modalités spécifiées dans la présente.

Il est convenu que, le prestataire s'engage à :

- Respecter les principes de la Charte Européenne du Tourisme Durable qui figure dans l'acte d'engagement
- Faire progresser son établissement sur la voie du tourisme durable en réalisant la stratégie et les plans d'actions signés en annexe.
- Travailler en partenariat avec le Parc..... et à participer aux actions collectives décidées ensemble.

Nature et fréquence de l'évaluation :

Il est convenu que la stratégie et les plans d'actions de l'établissement prestataire seront évalués chaque année.

Pour préparer cette évaluation, le prestataire fournira, chaque année au Parc un état d'avancement des actions réalisées.

Lors d'un rendez-vous avec le chargé de mission du Parc, le plan d'actions correctives pour l'année suivante sera établi avec le prestataire.

Projet de convention (suite)

Durée de la convention :

La convention présente est conclue pour une durée de trois ans à compter de la date de signature.

Résiliation - rupture :

Le Parc se réserve le droit de résilier, sans préavis et à tout moment, l'adhésion du prestataire à la démarche pour défaut de réalisation du plan d'actions ou pour tout manque de respect à la Charte Européenne du Tourisme Durable.

Le prestataire peut résilier cette convention, par courrier, en motivant sa décision.

En cas de rupture ou de résiliation de cette convention par l'une des deux parties, le prestataire s'interdira de toute forme de communication, émise par lui ou par un tiers, sur l'adhésion à la Charte Européenne du Tourisme Durable.

Le certificat d'adhésion à la démarche devra être retiré, à la charge du prestataire, de tout support de communication.

Annexes :

- Plan d'actions signé des deux parties
- Certificat d'adhésion

Etape 10 : EVALUATION DES PLANS D' ACTIONS

Le prestataire envoie ce document au Parc chaque année.

Lors d'une entrevue, le chargé de mission et le prestataire redéfinissent ensemble les actions nouvelles ou correctives à mener pour l'année suivante.

AXE STRATEGIQUE N° 1 :.....

Intitulé Actions prévues au plan	Réalisation de l'action		Commentaires	Actions correctives Année suivante
	Oui	Non		
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				

AXE STRATEGIQUE N° 2 :

Intitulé Actions prévues	Réalisation de l'action		Commentaires	Actions correctives Année suivante
	Oui	Non		
6.				
7.				
8.				
9.				
10				

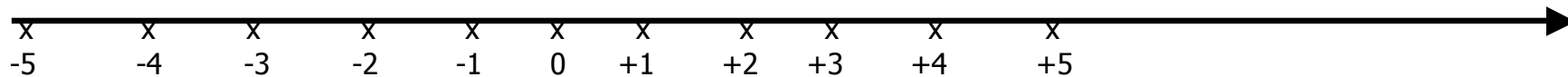
Observations générales :

Date et signature des deux parties

*Mesure de l'état de progression (n+1.+2, etc.)
de l'établissement prestataire sur les axes du développement durable*

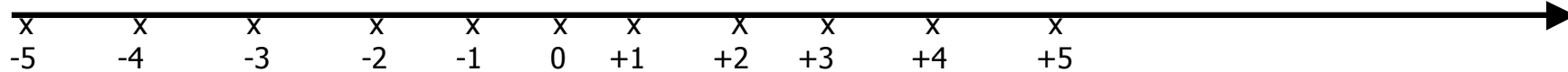
Tableau d'appréciation qualitative

Economie



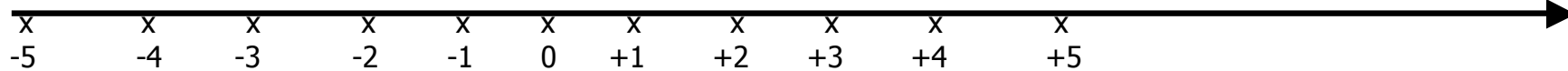
Observations :

Social



Observations :

Environnement



Observations :