

PRESTATIONS D'HEBERGEMENT

CHARTRE DE MARQUE

**<< ACCUEIL DU PARC NATUREL REGIONAL DU
VERCORS >>**

PRESTATIONS D'HEBERGEMENTS HÔTELS ET LOCATIFS

CHARTRE DE MARQUE

<< ACCUEIL DU PARC NATUREL REGIONAL DU VERCORS >>

PREAMBULE

Le Parc naturel régional du Vercors a pour objectif, notamment, de veiller au développement du tourisme durable respectueux du maintien de l'équilibre entre fréquentation et préservation des milieux et des patrimoines, permettant ainsi aux visiteurs de mieux connaître et de mieux comprendre son environnement.

La prestation d'hébergement a pour but de faire partager au visiteur l'authenticité du P.N.R. du Vercors de lui faire apprécier les richesses patrimoniales (naturelle, paysagère, bâtie, architecturale, historique, culturelle) et les traditions (savoir-faire, productions) ; ces richesses découlent d'un système de valeurs qui prend racine dans notre passé et dont la transmission s'est faite jusqu'à nos jours.

L'hébergeur joue un rôle primordial dans l'accueil des visiteurs, d'abord par l'authenticité et la convivialité du contact mais surtout par sa capacité à leur faire découvrir et connaître le territoire du P.N.R. du Vercors. C'est pourquoi, cette prestation d'hébergement s'inscrit dans une démarche d'interprétation empruntant les outils de la pédagogie, de la communication et de l'animation dans l'optique de révéler aux visiteurs la signification des patrimoines.

Dans l'hypothèse où l'hébergeur assure une prestation de restauration, il doit également signer la charte de qualité de la restauration et s'engager à respecter les niveaux de performances requis dans le référentiel normatif correspondant.

Le bâtiment, son implantation, son équipement tient également une place importante dans l'immersion du client dans cet environnement.

CONTENU DE LA PRESTATION

La prestation d'hébergement consiste à accueillir des hôtes, de façon privilégiée, dans une structure d'hébergement classée et / ou labellisée de type hôtel, gîte familial, gîte de groupes, chambre d'hôtes, camping « tourisme », maison familiale et village de vacances

Le prestataire proposera aux visiteurs du P.N.R. du Vercors, l'hébergement suivant (préciser le type d'hébergement, le nombre de chambres et de lits, le niveau de classement, le label obtenu) :

PLUS PARC DE LA PRESTATION

La prestation d'hébergement doit traduire les "plus Parc", à savoir :

- la dimension humaine privilégiée dans le contact avec les clients,
- la connaissance et le respect de l'environnement par des actions de gestion environnementale
- la valorisation des produits locaux, des patrimoines et des savoir-faire,
- l'apprentissage des modes de vie et la rencontre avec les hommes du territoire,

Dans cette optique, l'hébergeur s'engage à respecter les niveaux de performance requis dans le référentiel listant entre autres les "plus Parcs" sous forme de critères.

ENGAGEMENTS DE L'HÉBERGEUR

Prérequis – conditions obligatoires :

L'hébergeur doit avoir connaissance et doit appliquer les obligations légales liées à son activité.

L'hébergeur doit bénéficier d'un des différents classements et/ou appartenir à un des réseaux suivants : pour les hôtels : classement en préfecture, logis de France, auberge de pays...,
pour les gîtes : gîte de France, accueil paysan, clé-vacances, Bed and breakfast,....
ou s'engage à s'inscrire dans une telle démarche avec un délai de réalisation d'un an

Si l'établissement est complet, l'hébergeur dirigera le client prioritairement vers un autre établissement du réseau.

L'établissement doit être inscrit à l'office de tourisme local.

L'établissement doit être propre et bien entretenu, les façades doivent être en bon état.

Engagement personnel :

Il s'engage à assurer la vie du réseau des hébergeurs labélisés :

- participation au moins à 1 réunion par an
- participation à une opération de promotion

L'hébergeur s'engage à assurer un rôle d'ambassadeur de la marque Parc et du Parc (territoire et institution)

L'hébergeur doit appliquer la signalétique propre au réseau de la marque "Accueil du Parc", et ce dès le moment où le Parc la lui transmettra.

L'hébergeur s'engage à s'inscrire sur les pages vertes du site Internet du Parc du Vercors

L'hébergeur s'engage à présenter la documentation du Parc (à partir du moment où elle lui sera fournie)

L'hébergeur ou l'accueillant doit être présent pour accueillir les clients à leur arrivée et à leur départ.

L'hébergeur doit pouvoir renseigner son client sur le parc du Vercors (c'est-à-dire suivre les formations et s'engager à communiquer).

Dès le premier contact avec le client, l'hébergeur (ou son personnel) doit être accueillant.

Il doit encourager sa clientèle à rencontrer les habitants du territoire afin de découvrir les patrimoines et savoirs faire : artisanat, produits locaux, musées, ...

L'hébergeur doit afficher à l'accueil ou à la réception l'engagement "client" et reprendre cet engagement dans ses documents de promotion.

L'hébergeur doit savoir sensibiliser le client au respect de l'environnement.

L'hébergeur s'engage à accepter, en collaboration avec le Parc du Vercors, un diagnostic environnemental.

ENGAGEMENT DU PARC

Promotion et circuits de diffusion

Chaque fois que cela sera possible, le parc s'engage à assurer la promotion de la prestation marquée : réalisation d'une brochure, présentation dans ses publications, présentation dans son site Internet, vidéos, expositions et manifestations, participations à des salons, rencontres inter-parcs, etc.....

Dans un souci de suivi et d'efficacité des actions, le Parc naturel régional du Vercors s'engage à évaluer régulièrement les retombées de l'attribution de la marque pour l'hébergeur.

Relations entre l'hébergeur et le Parc

Afin de soutenir les actions du prestataire, ce dernier désigne un membre de sa structure clairement identifié qui assure une liaison permanente et efficace avec le Parc

Conseil en environnement

Le Parc s'engage à conseiller l'hébergeur pour gérer son entreprise dans le respect de l'environnement.

Il mettra notamment à sa disposition un livret permettant la réalisation d'un autodiagnostic environnemental.

Organisation de journées de formation

Le Parc met en place des formations sur des thèmes de découvertes du territoire et du Parc (faune, flore, rôle du parc,...), ainsi que sur des thèmes propres à l'activité du centre de vacances (pédagogie à l'environnement, fiscalité, commercialisation,...)

Ces formations sont mises en place pour les prestataires marqués " Parc naturel régional du Vercors", en fonction de leurs attentes et de celles des visiteurs.

Organisation de journées professionnelles de réflexions

Le Parc programme des journées d'échanges entre tous les prestataires marqués " Parc naturel régional du Vercors".

L'objectif est de faire vivre le réseau et d'approfondir les échanges.

Conseil et assistance

Le Parc a pour vocation :

- d'assurer un service de conseil et d'assistance auprès du prestataire,
- de suivre et d'évaluer la prestation produite,

Enfin il veillera en permanence à la cohérence de la stratégie de marquage " Parc naturel régional du Vercors", ainsi qu'à la stratégie de marquage de la fédération nationale.

COMMUNICATION SUR LES ENGAGEMENTS ENVERS LE CLIENT

Les valeurs de la marque " accueil du Parc naturel régional du Vercors" sont au nombre de 4 :
L'origine, l'authenticité, le naturel et la dimension humaine.

Dans le cadre de cette charte, ces valeurs sont déclinées sous forme d'engagements que l'hébergeur s'engage à développer.

Les engagements sont clairement présentés aux clients :

" Dans le cadre d'un accueil personnalisé, nous nous engageons à vous offrir les clés de la découverte de notre Parc. Nous ferons déguster nos produits du terroir, partager nos modes de vie et découvrir nos savoir-faire.

Nous sommes fiers de la qualité de nos paysages, de la richesse de notre faune et de notre flore. Vous comprendrez aisément l'intérêt que nous portons à préserver ce patrimoine naturel et culturel."

PROMOTION DE LA PRESTATION MARQUEE PARC

-Le Parc fixe chaque année une date limite au prestataire pour recueillir toutes les informations nécessaires à l'élaboration du document de promotion collective des produits marqués dans la mesure où il existe.

-Le logotype “ Accueil du Parc naturel régional du Vercors” apparaît sur tout document de promotion de la prestation et uniquement pour cette prestation suivant la charte graphique de la Fédération des Parcs naturels régionaux.

Le Parc est associé, au titre du conseil et de la validation, à la réalisation des documents de promotion établis par l’hébergeur.

CONTROLE DE LA PRESTATION MARQUEE ET RISQUES MAJEURS

Agrément

-Avant de faire la demande d’attribution de la marque Parc, l’hébergeur aura exercé son activité pendant au moins une année ou une saison touristique.

-Avant d’agréer l’hébergeur candidat à la marque Parc, une visite sera opérée systématiquement par un organisme désigné par le Parc, sur la base du référentiel normatif.

-La visite pourra être renouvelée ultérieurement en particulier en cas d’éventuelles anomalies constatées par l’organisme chargée du contrôle.

Le Parc devra expliquer en détail les modalités d’agrément et de contrôle de la marque.

Contrôle

La prestation d’hébergement marquée fera l’objet de contrôles , basés sur le respect de la présente charte et du référentiel normatif annexé par un organisme désigné par le Parc.

En cas de non respect de la charte et du référentiel normatif, le comité de sélection du Parc et le bénéficiaire de la marque Parc rechercheront ensemble des solutions appropriées que l’hébergeur s’engagera à mettre rapidement en place.

Risques majeurs

En cas de risques majeurs, l’attribution de la marque “ Accueil du Parc naturel régional du Vercors ” est immédiatement retirée au prestataire sans préavis ni indemnités.

Les risques sont considérés comme majeurs quand:

-la sécurité du public n’est plus assurée

-la marque Parc est frauduleusement utilisée

- les activités portent atteinte à l’environnement

-la législation en vigueur n’est pas respectée.

-des attitudes aux prestations annexes portent préjudice à l’image du Parc naturel régional du Vercors.

CONDITIONS TECHNIQUES D'OCTROI DE LA MARQUE

- Une convention d'utilisation sera signée entre l'hébergeur et le Parc.
- La charte qualité est le document opérationnel qui acte l'engagement du prestataire pour l'obtention de la marque au titre des prestations d'hébergement.
- Une convention d'utilisation sera signée entre l'hébergeur et le Parc.
- En cas de problème, ou de manquement à un des engagements de la charte de qualité, la commission qui a attribué la marque, se garde le droit de la retirer après audition et discussion avec le prestataire concerné.
- La convention est signée pour une durée de trois ans, renouvelables si les conditions d'octroi de la marque sont toujours respectées.
- Les conditions financières d'octroi de la marque se traduisent par une contribution fixée par le Parc, chaque année, et s'achevant en tout état de cause au moment du renouvellement de la convention d'utilisation.
- La charte qualité est un document permanent mais modifiable en fonction des changements apportés à la réalisation et à la promotion des prestations d'hébergement marquées.