

CHARTRE DE LA MARQUE**“ ACCUEIL DU PARC NATUREL RÉGIONAL DU VERCORS ”**

Préambule

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, qui permette aux visiteurs de mieux connaître et de mieux comprendre son environnement.

Les prestations d'accompagnement des activités de loisirs et de découverte ont pour but d'accueillir dans les meilleures conditions un public venu rechercher l'immersion dans un milieu « naturel » (ambiances, émotions...) pour trouver le repos, la tranquillité, les rencontres, et la découverte.

Ces prestations doivent aussi faire apprécier les richesses patrimoniales du Parc (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'accompagnateur joue un rôle primordial au sein des sorties dans les liens avec le client, dans la dynamique du groupe en cherchant à allier le plaisir de la découverte à la satisfaction de comprendre.

C'est pourquoi, cette prestation d'accompagnement 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 publics la signification des patrimoines. À l'occasion d'un contact direct avec des paysages, des sites, des monuments, des objets, etc., cette démarche ludique et interactive a pour but de faire participer activement les publics.

Contenu de la prestation**Définition**

La prestation d'accompagnement d'activités de loisirs et de découverte est une sortie de groupe, encadrée par un ou plusieurs accompagnateurs et payante, qui s'adresse à tout public. Elle aborde des thématiques précises en lien avec le P.N.R. Vercors par le biais de l'interprétation qui doit susciter l'éveil, la curiosité et l'intérêt des publics.

Le prestataire proposera aux publics du P.N.R. Vercors, l'accompagnement des activités de découverte suivantes (préciser le nombre de personnes maximum encadré par un accompagnateur) :

CHARTRE DE LA MARQUE**“ ACCUEIL DU PARC NATUREL RÉGIONAL DU VERCORS ”**

Déroulement

Le prestataire doit préalablement repérer les lieux, définir son activité et ses objectifs en fonction de la finalité de la sortie.

Il s'engage à assurer toute prestation programmée (sauf cas de force majeure) et à respecter les horaires.

“ Plus Parc ” de la prestation

La prestation d'accompagnement d'activités de loisirs et de découverte doit favoriser les “ plus Parc ”, à savoir :

- la connaissance et le respect de l'environnement et des patrimoines, basés sur une éthique de pratique, une bonne connaissance du Vercors, des positions et actions du Parc,
- la dimension humaine privilégiée dans le contact avec les participants,
- la valorisation des produits locaux, des patrimoines et des savoir-faire,
- le partage et la rencontre avec les hommes du territoire.

Dans cette optique, le prestataire s'engage à respecter les niveaux de performances requis dans le référentiel, listant entre autres les "plus Parcs" sous forme de critères, joint en annexe n° .

Aspects réglementaires

Le prestataire doit fournir au P.N.R. Vercors une copie son diplôme ou de sa Licence garantissant sa capacité à exercer l'activité programmée.

Il doit justifier de l'enregistrement de son activité au Registre du Commerce pour les sociétés, à la Mutualité Sociale Agricole pour les agriculteurs et à la Préfecture pour les associations.

En matière d'agrément et d'autorisation, le prestataire s'engage à respecter, sans préjudice, les dispositions de la loi du 13/07/1992 sur la commercialisation de prestations touristiques (cf. annexe n°).décret du 15 Juin 1994

En matière de signalisation dans le P.N.R. Vercors, le prestataire s'engage à respecter la réglementation spécifique de la loi du 29/12/79 relative à la publicité, aux enseignes et pré-enseignes (cf. annexe n°).

CHARTRE DE LA MARQUE**“ ACCUEIL DU PARC NATUREL RÉGIONAL DU VERCORS ”**

Engagements du P.N.R. Vercors**Promotion et circuits de diffusion**

Le Parc s'engage à assurer la promotion de la prestation marquée : présentation dans ses publications, vidéos, expositions et manifestations locales, régionales ou nationales, participations à des salons locaux, régionaux ou nationaux, rencontres inter-Parcs, etc.

Le Parc met en place des outils collectifs de promotion et de connaissance de la clientèle.

Dans un souci de suivi et d'efficacité des actions, le P.N.R. Vercors s'engage à évaluer régulièrement l'évolution chiffre d'affaire des produits marqués et les retombées de l'attribution de la marque concernant le prestataire.

Relations entre le prestataire 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.

Organisation de journées de formation

Le Parc met en place des formations sur différents thèmes (valoriser un site, connaître le territoire du Parc, définir les objectifs de l'animation et les messages, cibler un public, savoir adapter son discours, mettre en œuvre la promotion et la commercialisation, etc.). Ces formations sont mises en place pour les accompagnateurs encadrant les sorties en fonction des attentes des deux parties.

Organisation de journées professionnelles de réflexion

Le Parc programme des journées d'échanges entre tous les prestataires marqués P.N.R. Vercors

Conseil et assistance

Le Parc a pour vocation de :

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

Enfin, le Parc veillera en permanence à la cohérence entre la stratégie de marquage du P.N.R. Vercors et la stratégie de marquage de la Fédération nationale.

Engagements du prestataire

Pré-requis : conditions obligatoires :

Pour que la prestation soit proposée à la Commission « Activités de plein air », le prestataire doit impérativement fournir :

- Une lettre de motivation et un CV
- Sa brochure de promotion
- Un descriptif des prestations proposées

PRESTATIONS D'ACCOMPAGNEMENT D'ACTIVITÉS DE LOISIRS ET DE DÉCOUVERTE

CHARTRE DE LA MARQUE**“ ACCUEIL DU PARC NATUREL RÉGIONAL DU VERCORS ”**

-
- Les itinéraires empruntés (sur carte)
 - La liste précise des autres accompagnateurs pressentis pour remplacer le responsable de la prestation et leur CV

Le prestataire doit avoir au moins 3 ans d'expérience professionnelle dont au moins un dans le Vercors.

Le nombre maximum de personnes encadrées par 1 accompagnateur est fixé à 12.

Il doit impérativement avoir suivi les formations organisées par le PNR Vercors correspondantes au type de prestation.

Chaque prestataire susceptible de réaliser la prestation marquée devra être signataire de la convention d'utilisation de la marque.

Dans la Réserve Naturelle des Hauts Plateaux du Vercors, le prestataire doit prévenir le conservateur des dates réelles de réalisation d'une prestation au moins une semaine avant. Dans ce cas la Réserve demandera qu'un contact soit établi avec un garde pendant la prestation.

Pour s'enrichir, il suit les formations proposées par le Parc et les actions collectives sur la marque Parc.

Il contribue à la promotion des autres membres du réseau bénéficiant de la marque Parc (notamment par le biais du document de promotion fédérateur).

Il fournit au Parc toutes les données nécessaires à l'élaboration des documents de promotion.

Afin de mieux connaître sa clientèle et pour contribuer à la bonne gestion des sorties, le prestataire s'engage à réaliser des fiches clients (provenance, âge, moyen d'information sur la sortie, etc.). Pour cela, il bénéficie d'un apport et d'un soutien du Parc.

Chaque prestation est évaluée par les groupes grâce à une fiche simple, réalisée par le PNR Vercors, que le prestataire devra distribuer et qui sera envoyée par les clients directement au siège du PNR Vercors.

L'utilisation et la disposition de la marque “ Accueil du Parc naturel régional du Vercors ” sur tout support doit recevoir l'agrément du Parc (précisions sur les conditions d'utilisation dans le chapitre « promotion »).

Le prestataire s'engage à étudier et à pratiquer des tarifs adaptés pour les prestations d'accompagnement d'activités de loisirs et de découverte en fonction du type de clientèles et des objectifs d'allongement de la saison.

CHARTRE DE LA MARQUE**“ ACCUEIL DU PARC NATUREL RÉGIONAL DU VERCORS ”****Communication sur les engagements envers le client**

Les valeurs de la marque “ Accueil du Parc naturel régional ...” sont au nombre de 4 : l'origine, l'authenticité, le naturel et la dimension humaine.

Dans le cadre de la présente Charte, ces valeurs sont déclinées sous forme d'engagements que le prestataire s'engage à développer.

Ces engagements sont clairement présentés aux clients:

Exemple :

"Dans le cadre d'un accueil personnalisé, nous nous engageons à vous offrir les clés de la découverte de notre Parc.

Nous vous 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 et 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 marquée 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.

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

Le marquage d'une prestation ne donne pas le droit d'utiliser le logotype “ Accueil du Parc naturel régional Vercors ” ou le logo du PNR Vercors en couverture d'un dépliant de promotion.

La mention « Dans le parc naturel régional du Vercors » peut, par contre, être utilisée librement.

Le prestataire s'engage à respecter ces conditions d'utilisation à réception du fichier numérique (logotype) envoyé par le Parc.

Contrôle de la prestation marquée et risques majeurs**Agrément**

Avant de faire la demande d'attribution de la marque Parc, le prestataire aura exercé son activité pendant au moins une année ou une saison touristique dans le Vercors avec une expérience professionnelle d'au moins 3 ans.

Le prestataire doit impérativement être domicilié ou avoir son adresse professionnelle dans une des communes du PNR Vercors.

CHARTRE DE LA MARQUE**“ ACCUEIL DU PARC NATUREL RÉGIONAL DU VERCORS ”**

Le déroulement de l'activité sera observé ainsi que sa viabilité économique.

L'agrément sera donné par la Commission « Activités de plein air » du Parc sur la base des éléments explicités dans le chapitre « Engagements du prestataire ».

Le Parc devra expliciter en détail les modalités d'agrément et de contrôle de la marque.

Contrôle

La prestation d'accompagnement marquée fera l'objet de contrôles, basés sur le respect de la présente charte, du référentiel normatif annexé et du contenu des fiches de satisfaction clients.

En cas de non-respect de la charte et du référentiel normatif, la Commission « activités de plein air » du Parc et le bénéficiaire de la marque Parc rechercheront ensemble des solutions appropriées que le prestataire s'engagera à mettre rapidement en place.

Le PNR Vercors pourra faire contrôler les engagements du prestataire par un organisme extérieur.

Risques majeurs

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

Un problème est majeur si :

- la sécurité du public n'est pas assuré ;
- la marque Parc est utilisée frauduleusement ;
- les activités portent atteinte à l'environnement ; en ne respectant pas l'itinéraire convenu sauf pour des raisons climatiques, ou de sécurité,
- la législation en vigueur n'est pas respectée, notamment concernant les espaces (Réserve Naturelle...) et les espèces protégées,
- un autre produit du catalogue du prestataire va totalement à l'encontre de la présente charte
- il y a incohérence entre le promotion et la réalité du produit réalisé sur le terrain
- la vérité scientifique des messages délivrés aux clients est bafouée grossièrement`
- un itinéraire est balisé (peinture, cairns...) pour les besoins d'une prestation ou d'un accompagnateur

PRESTATIONS D'ACCOMPAGNEMENT D'ACTIVITÉS DE LOISIRS ET DE DÉCOUVERTE

CHARTRE DE LA MARQUE**“ ACCUEIL DU PARC NATUREL RÉGIONAL DU VERCORS ”**

Conditions techniques d'octroi de la marque

Une convention d'utilisation est signée entre le prestataire 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'accompagnement d'activités de loisirs et de découverte.

Cette convention est signée pour une durée de trois ans et peut être renouvelée 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'accompagnement marquées.