

PRESTATIONS D'ACCOMPAGNEMENT D'ACTIVITÉS DE LOISIRS ET DE DÉCOUVERTE
Charte de LA MARQUE
« ACCUEIL DU PARC NATUREL RÉGIONAL DES BALLONS DES VOSGES »

Préambule

De manière générale, la marque Parc naturel régional des Ballons de Vosges porte sur les produits, services et savoir-faire. C'est un outil de développement au service des acteurs locaux qui crée le lien entre le prestataire et le consommateur. Elle appartient à l'Etat et est déposée à l'INPI (l'instruction du contrat se fait donc dans un cadre national)

La Marque Parc est le vecteur d'un projet commun reposant sur les trois valeurs communes aux Parcs naturels régionaux de France :

- « Territoire »
- « Environnement préservé et valorisé »
- « Dimension humaine »

Le Parc naturel régional des Ballons des Vosges 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 permet aux visiteurs de mieux connaître et de mieux comprendre son environnement. Il aide l'activité des socio professionnels à bénéficier des retombées économiques induites par son action sur le territoire.

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

Ces prestations doivent aussi faire apprécier les richesses patrimoniales du Parc (naturelle, paysagère, bâtie, architecturale, historique, culturelle) et les traditions (savoir-faire, productions).

Cette convention établit les modalités d'une collaboration entre les accompagnateurs en montagne et le Parc à bénéfice réciproque. Elle vise à ce que les accompagnateurs marqués soient des ambassadeurs du Parc et de ses messages. Le Parc apporte sa notoriété ainsi que les compétences multiples de son équipe technique et sa connaissance approfondie de son territoire.

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 tous publics. Elle aborde des thématiques précises en lien avec le PNR des Ballons des Vosges qui doit susciter l'éveil, la curiosité et l'intérêt des publics.

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.

PRESTATIONS D'ACCOMPAGNEMENT D'ACTIVITÉS DE LOISIRS ET DE DÉCOUVERTE
Charte de LA MARQUE
« ACCUEIL DU PARC NATUREL RÉGIONAL DES BALLONS DES VOSGES »

Contenu de la prestation

La prestation d'accompagnement d'activités de loisirs et de découverte doit favoriser le « plus Parc », à savoir :

- Connaître et respecter les patrimoines du Parc,
- valoriser les produits locaux, les patrimoines et les savoir-faire dans un cadre éthique de pratique conforme à la charte du Parc,
- privilégier les contacts entre participants et favoriser l'accessibilité des sports de loisirs aux personnes handicapées,
- associer la population du territoire du parc.

Dans cette optique, le prestataire s'engage à respecter le niveau de performance requis dans le référentiel, listant entre autres, le « plus Parc » sous forme de critères.

Engagements du PNR des Ballons des Vosges

De manière générale, le Parc naturel régional des Ballons des Vosges affirme, au travers de cette charte, son soutien à l'activité des professionnels de la montagne sur son territoire.

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, participation à des salons locaux, rencontres inter-parcs, etc.

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

Le Parc mettra à la disposition des accompagnateurs les éléments nécessaires à la compréhension du patrimoine de son territoire ainsi que tous les documents d'information qu'il réalise.

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. Ces formations seront programmées annuellement en fonction des besoins des deux parties.

Organisation de journées professionnelles de réflexion

Le Parc programme des journées d'échanges entre tous les prestataires marqués PNR des Ballons des Vosges.

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, le Parc veillera en permanence à la cohérence entre la stratégie de marquage du PNR des Ballons des Vosges et la stratégie de marquage de la Fédération nationale.

PRESTATIONS D'ACCOMPAGNEMENT D'ACTIVITÉS DE LOISIRS ET DE DÉCOUVERTE
Charte de LA MARQUE
« ACCUEIL DU PARC NATUREL RÉGIONAL DES BALLONS DES VOSGES »

Engagements du prestataire

Aspects réglementaires

Le prestataire doit fournir au PNR des Ballons des Vosges une copie de son diplôme ou de sa licence garantissant sa capacité à exercer l'activité programmée.

En fonction de son statut il doit justifier de l'enregistrement de son activité auprès des services compétents : à l'URSSAF, au Registre du Commerce pour les sociétés, à la Mutualité Sociale Agricole pour les agriculteurs ou à la Préfecture pour les associations. Il doit également justifier des assurances nécessaires à l'exercice de son activité.

En matière d'agrément et d'autorisation, le prestataire s'engage à respecter, sans préjudice, les dispositions de la Loi du 13 juillet 1992 sur la commercialisation des prestations touristiques décret du 15 juin 1994.

En matière de signalisation dans le PNR des Ballons des Vosges, le prestataire s'engage à respecter la réglementation spécifique de la loi du 29 décembre 1979 relative à la publicité, aux enseignes et pré-enseignes.

En matière de protection de la nature, le prestataire s'engage à respecter la réglementation spécifique des espaces naturels protégés du PNR des Ballons des Vosges, dont les réserves naturelles régionales, nationales et les arrêtés préfectoraux de protection de biotopes.

Les réserves naturelles nationales ne feront pas l'objet d'une exploitation commerciale ni publicitaire.

Aspects contractuels

Le cadre général

- Le prestataire doit avoir au moins 3 ans d'expérience professionnelle liée à l'accompagnement, dont au moins un an dans le territoire du PNR des Ballons des Vosges.
- Le nombre maximum de personnes encadrées par un accompagnateur est de 12.
- Le prestataire suit les formations proposées par le PNR des Ballons des Vosges. Il participe également à l'amélioration des connaissances sur les patrimoines du Parc.
- Il contribue par ailleurs aux actions collectives sur la Marque Parc ainsi qu'à la promotion des autres membres du réseau bénéficiant de la Marque Parc (notamment par le biais de document de promotion fédérateur). A cette fin, il fournit au Parc toutes les informations 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.). Chaque prestation est évaluée par les groupes grâce à cette fiche, que le prestataire distribuera et renverra au PNR des Ballons des Vosges.
- 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.
- Les engagements liés aux valeurs des Parcs naturels régionaux et déclinés dans le référentiel « Accueil du Parc naturel régional des Ballons des Vosges » pour les prestations d'accompagnement d'activités de loisirs et de découverte sont présentés aux clients.

PRESTATIONS D'ACCOMPAGNEMENT D'ACTIVITÉS DE LOISIRS ET DE DÉCOUVERTE
Charte de LA MARQUE
« ACCUEIL DU PARC NATUREL RÉGIONAL DES BALLONS DES VOSGES »

- L'utilisation et la disposition de la marque « Accueil du Parc naturel régional des Ballons des Vosges » sur tout support doit recevoir l'agrément du Parc.

L'accès aux zones à enjeux biologiques

Le marquage des accompagnateurs constitue le prolongement des engagements pris collectivement dans le cadre des discussions Natura 2000 Hautes Vosges et validé en comité de pilotage.

- En référence à la carte de zonage des enjeux biologiques, il est convenu ce qui suit :
 - sans couleur : conditions d'accès habituelles.
 - Vert : activité possible sur tous les accès référencés dans les documents cartographiques IGN Top 25 (pas de hors piste)
 - Jaune : activités possibles dans la période comprise entre le 01/07 et le 01/12 sur les itinéraires balisés et les chemins existants (pas de hors piste)
 - Rouge : pas d'accès possible.
- En cas de passage d'un parcours dans un espace naturel réglementé, une discussion entre le gestionnaire et l'accompagnateur concerné aura lieu préalablement à la signature de la convention d'utilisation de la marque. Elle porte sur les modalités de passage et donne lieu à un accord formalisé joint en annexe de la convention.
- Dans le cas où la sécurité du groupe en dépendrait l'accompagnateur pourra s'écarter des sentiers.

Conditions obligatoires pour que la prestation soit proposée à la commission « marque » du Parc

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

Le prestataire doit impérativement fournir :

- ↪ une lettre de motivation et un CV ;
- ↪ sa brochure de promotion ;
- ↪ un descriptif des prestations proposées ;
- ↪ l'aire géographique d'activité (cartographie des chemins utilisés) ;
- ↪ la liste précise des autres accompagnateurs pressentis pour remplacer le responsable de la prestation et leur CV.

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 des Ballons des Vosges » apparaît sur tout document de promotion marqué 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 des Ballons des Vosges » ou le logo du PNR des Ballons des Vosges en couverture d'un dépliant de promotion. La mention « dans le Parc naturel régional des Ballons des Vosges » peut, par

PRESTATIONS D'ACCOMPAGNEMENT D'ACTIVITÉS DE LOISIRS ET DE DÉCOUVERTE
Charte de LA MARQUE
« ACCUEIL DU PARC NATUREL RÉGIONAL DES BALLONS DES VOSGES »

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

Le prestataire doit être impérativement être domicilié ou avoir son adresse professionnelle dans l'une des communes du PNR des Ballons des Vosges.

L'agrément sera donné par la commission « marque » du Parc sur la base des éléments explicités dans le chapitre « Engagements du prestataire ».

Contrôle

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

En cas de non-respect des critères ci dessus, la commission « marque » 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 des Ballons des Vosges fera contrôler les engagements du prestataire par une commission paritaire constituée par un représentant du :

- Parc naturel régional des Ballons des Vosges,
- Syndicat National des Accompagnateurs en Moyenne Montagne pour les prestataires affiliés,
- Direction Départementale de la Jeunesse et des Sports,
- Institut de Promotion de la Montagne.

Pour les cas suivants, l'attribution de la Marque « Accueil du Parc naturel régional des Ballons des Vosges » est immédiatement retirée au prestataire, sans préavis, ni indemnité :

- la sécurité du public n'est pas assurée ;
- la Marque Parc est utilisée frauduleusement ;
- les activités portent atteinte à l'environnement ; en ne respectant pas l'itinéraire convenu, sauf pour des raisons 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 ;
- s'il y a incohérence entre la promotion et la réalité du produit réalisé sur le terrain.

Conditions techniques d'octroi de la marque

Une convention d'utilisation est signée entre le prestataire et le Parc. La charte 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. Elle couvre tout ou partie :

PRESTATIONS D'ACCOMPAGNEMENT D'ACTIVITÉS DE LOISIRS ET DE DÉCOUVERTE
Charte de LA MARQUE
« ACCUEIL DU PARC NATUREL RÉGIONAL DES BALLONS DES VOSGES »

- les frais liés au contrôle, notamment l'externalisation (la vérification de la sincérité du contrôle)
- la communication
- les actions collectives entre le Parc, les accompagnateurs en montagne, et autres prestataires bénéficiant de la marque Parc

Aucune contribution financière n'est demandée au prestataire sans qu'il en soit avisé préalablement à la signature de la convention d'utilisation de la marque. Le non paiement de cette contribution entraîne automatiquement la résiliation de la convention.

La charte est un document permanent mais modifiable en fonction des changements apportés à la réalisation et à la promotion des prestations d'accompagnement marquées.