

Prestations d'accompagnement d'activités de loisirs et de découverte

Critères d'obtention de la marque « ACCUEIL DU PARC NATUREL REGIONAL DES BALLONS DES VOSGES »

Les cases en caractères soulignés valent refus de la marque « PNR »

Les autres cases correspondant aux colonnes « début de réponse » ou « non prise en compte » en caractères normaux valent obligation d'un plan de progrès

*La marque s'obtient sous trois conditions :*

- *absence de critères rédhitoires constatés*
- *pour chaque chapitre, au moins 50% de critères correspondant à la case « mise en œuvre systématique »,*
- *pour l'ensemble de la grille au moins 80% de critères correspondant à la case « mise en œuvre systématique ».*

Domaine observé : Organisation de l'entreprise

*Objectif spécifique au PNR : Favoriser et développer l'emploi local*

N°	P N R <sup>1</sup>	Exigence	Critère(s)	Élément de preuve	Résultats exemplaires Souci de communiquer	Mise en œuvre de façon systématique	Début de réponse	Non prise en compte
1		Autorisation d'exercice de l'activité	Enregistrement de l'activité auprès des services compétents : URSSAF, Registre du Commerce, MSA, Préfecture etc.	Lettre d'engagement reprenant de façon explicite l'ensemble des réglementations <sup>2</sup> concernant l'activité	<b>Agrément pour l'accompagnement des personnes handicapées</b>	Engagement signé et mentionnant l'ensemble des réglementations	Engagement incomplet	<u>Pas d'engagement</u>
2	EP T	Activité conforme à l'image des PNR et à la charte des PNR	Prospectus, offre de prestation	Activités conformes à la charte de la marque pour les prestations d'accompagnement d'activités de loisirs et de découverte.		Toutes les activités ou prestations proposées sont conformes aux aspects contractuels de la charte de la marque. (p3 et 4)		<u>Loisirs motorisés</u>
3	T	Localisation de l'activité dans le PNR	Au moins 50% du déroulement de la prestation a lieu dans le Parc	Rapport d'activité  Adresse du siège de l'exploitation		<u>Au moins 50 % de la prestation dans le PNR</u>		<u>Moins de 50 % de la prestation dans le PNR</u>

<sup>1</sup> en référence aux valeurs Parc : EP = Environnement Protégé, DH = Dimension humaine, T = Territoire

<sup>2</sup> l'engagement doit reprendre de façon explicite et pour les réglementations qui concernent la structure l'engagement à respecter les réglementations suivantes : la déclaration d'activité, l'hygiène et la sécurité, la construction, l'eau, l'environnement, l'affichage des prix et la publicité, le code du travail et l'accessibilité de handicapés.

Prestations d'accompagnement d'activités de loisirs et de découverte

Critères d'obtention de la marque « ACCUEIL DU PARC NATUREL REGIONAL DES BALLONS DES VOSGES »

4	DH	Formation du personnel (Prestataire et membres associés)	Participation aux journées PNR de formation initiale ou continue.	Attestation de présence		Présence > 75 %	Présence < 75 %	<u>Pas de participation</u>
5	DH	Dispositif d'écoute du client	Procédure de gestion des réclamations  Réalisation d'enquêtes de satisfaction.	Présence d'une procédure permettant de recenser les avis des usagers (retour sur Internet, disponibilité carte T (PNR), livret d'or, statistique,...)		Dispositif opérationnel : utilisé par les clients, résultats traités par l'établissement	Dispositif incomplet (par exemple, cartes non disponibles pour l'utilisateur)	<u>Pas de dispositif</u>
6	T DH	Accessibilité Internet	Disponibilité d'un site WEB et d'une adresse e mail	Essais		Dispositif en place et site WEB tenu à jour		Pas de dispositif
7	DH	Retours d'informations au PNR sur l'activité / fréquentation	Communication statistiques PNR	Renvoi du questionnaire		Retour à temps	Retour hors délais	<u>Pas de retour</u>
8	DH	Participation au catalogue PNR Et aux actions de promotion collectives	Envoi des informations	Envoi dans les temps		Envoi dans les temps	Envoi après relance	<u>Pas d'envoi</u>
9	T	Convention d'utilisation de la marque (logo)	Convention signée en cours de validité	Convention		Convention à jour	Convention pas à jour	<u>Pas de convention</u>
10	T	Support commerciaux conformes (PNR / QT)	Attestation d'agrément avant utilisation			Tous les documents ou matériels commerciaux ont fait l'objet d'un agrément	Utilisation avant obtention de l'agrément	<u>Pas de demande préalable d'agrément des documents ou matériels commerciaux</u>
11	DH	Paiement de la cotisation	cotisation à jour			A jour de paiement	Paiement en retard	<u>Pas de paiement</u>

Prestations d'accompagnement d'activités de loisirs et de découverte

Critères d'obtention de la marque « ACCUEIL DU PARC NATUREL REGIONAL DES BALLONS DES VOSGES »

Domaine observé : Accueil

**Objectif spécifique au PNR : Tous les publics sont accueillis et sont invités à découvrir les patrimoines emblématiques du PNR**

N°	PNR	Exigence	Critère(s)	Élément de preuve	Résultats exemplaires Souci de communiquer	Mise en œuvre de façon systématique	Début de réponse	Non prise en compte
12			Réponse rapide au téléphone	observation		Avant la 4 <sup>e</sup> sonnerie ou répondeur	Difficultés occasionnelles	Difficultés à joindre l'établissement
13			Envoi de la documentation sous 48 heures	Observation essai		Envoi dans les délais	Envoi hors délais	Défaut d'envoi
14			Affichage des tarifs et consignes (horaires, menus, animations...)	observation		Affichage en deux langues	Affichage visible	<i>Pas d'affichage</i>
15		Connaissance des infrastructures	Le personnel d'accueil peut indiquer clairement le positionnement de toutes les infrastructures environnantes <sup>3</sup>	observation		Connaissance parfaite	Connaissance incomplète	<i>Pas de connaissance</i>
16		Facture claire et conforme	Conforme au tarif ou devis	documents		Pas d'écart	Application de tarifs non affichés	<i>Des écarts</i>
17		Affichage clair	Affichage des limites de responsabilités Plan d'évacuation, téléphones d'urgences et consignes incendie	observation		Affichage clair et aux endroits sensibles : piscine, aire de jeux pour enfants, vestiaires...	Affichage incomplet	<i>Pas d'affichage</i>
18	T	Promotion du PNR	Infos disponibles dont catalogue PNR	observation		Documentation disponible	Documentation sur demande	<u><i>Pas de documentation</i></u>
19	T		Promotion de la découverte du PNR et de ses patrimoines	observation		Cartes, ouvrages, films... disponibles	Documentation incomplète ou peu accessible	<u><i>Pas de documentation</i></u>
20	DH		Favoriser les rencontres avec les hommes du territoire	Carnet d'adresse		Contacts utilisés	Contacts peu utilisés	<u><i>Pas de contacts</i></u>
21	DH	Accès aisé	Signalisation plan ou indications permettant un accès à coup sûr	observation		Repérage facile et sans erreur possible	Signalisation incomplète	<u><i>Pas de signalisation</i></u>
22	T	Accès reconnaissable par rapport au Parc	Signalisation conforme à la signalétique des PNR	observation		Signalisation (panneaux, autres supports) conforme		<u><i>Signalisation non conforme</i></u> <sup>4</sup>

<sup>3</sup> en particulier : taxi, gares, bureau de poste, médecin, pharmacie et guichet bancaire

<sup>4</sup> tenir compte de la réglementation locale

Prestations d'accompagnement d'activités de loisirs et de découverte

Critères d'obtention de la marque « ACCUEIL DU PARC NATUREL REGIONAL DES BALLONS DES VOSGES »

Domaine observé : Environnement

*Objectif spécifique au PNR : une occasion de sensibilisation et d'information pour un comportement « éco-responsable »*

N°	P N R	Exigence	Critère(s)	Élément de preuve	Résultats exemplaires Souci de communiquer	Mise en œuvre de façon systématique	Début de réponse	Non prise en compte
23	EP	Bien gérer les déchets	Analyse de la situation Mise en place d'un plan d'action	observation		Mise en place d'un dispositif de ramassage et de tri des déchets.	Plan d'action en cours	<u>Pas d'analyse de situation</u>
24	EP	Limiter l'impact des transports	Mettre en place des actions tendant à limiter l'impact des transports	Observation	<b>Proposer déplacements VTT, covoiturage, informer possibilités transports en commun, etc.</b>  <b>Documentation à disposition clients, vélos à disposition, etc.</b>	Choix de mode de transport adapté aux objectifs de lutte contre le réchauffement de la planète	Souci de réduire les transports	Pas de préoccupation
25	EP DH	Mise en place d'outils de sensibilisation de la clientèle	Outils et équipements pédagogiques	Manuel du « bon vacancier ».....		Communication sur les plaquettes promotionnelles du gestionnaire et site Internet		Pas pris en compte