



Le règlement d'usage catégoriel Séjours de découverte à forfait

Document validé par le comité de gestion du 15 décembre 2016.

Préambule :

L'objectif de la marque collective est de proposer une offre diversifiée de produits et services en adéquation avec le caractère et les valeurs des parcs nationaux, permettant la valorisation et la découverte des patrimoines naturels, culturels et paysagers, et respectant les principes fondamentaux du développement durable.

L'offre de séjours touristiques tout compris s'adresse au grand public qui souhaite découvrir sur plusieurs jours des patrimoines et contribuer à leur préservation. Ces séjours pourront recourir à différentes approches « douces » du territoire et sont donc une opportunité de valoriser les filières économiques locales.

L'offre de séjours touristiques tout compris marquée comportera les spécificités suivantes, pour permettre aux visiteurs de :

- découvrir les richesses et la diversité du territoire dans lesquels ils se déroulent et de bénéficier éventuellement de l'accompagnement d'un professionnel qualifié,
- disposer d'informations sur les patrimoines du Parc national grâce au contenu de la prestation et aux outils de découverte et d'interprétation proposés,
- contribuer à la préservation de l'environnement du Parc national par une sensibilisation aux bonnes pratiques de découverte,
- d'aller à la rencontre des acteurs locaux et de participer au développement d'une activité professionnelle qui participe à l'économie locale,
- connaître les missions et les actions du Parc national,
- connaître et respecter la réglementation en vigueur (réglementation du cœur de Parc et autres réglementations s'appliquant sur le territoire de Parc national).

Produits ou services concernés :

Description précise du service concerné par le règlement d'usage catégoriel :

- L'organisation de séjours touristiques dits à forfait (c'est à dire « *un ensemble d'au moins deux prestations touristiques « packagées » dépassant une nuitée et vendu à un prix tout compris* »¹) portant sur la découverte, accompagnée ou non, des patrimoines naturels et culturels, terrestres et/ou marins des parcs nationaux, pour tous les publics.
- Cette découverte pourra se faire à travers la pratique d'activités ou de visites non motorisées, en dehors des navettes et transports collectifs nécessaires pour accéder à ces lieux d'activités ou de visites. Pour les activités de découverte en bateau, un navire à propulsion hybride, électrique ou éolienne est requis. Des dispositions particulières s'appliquent pour les publics à mobilité réduite, pour lesquels des véhicules / des activités motorisés sont possibles (fauteuils tout terrain, ...)
- Les organisateurs de séjours privilégient les produits/services marqués Esprit parc national, lorsqu'ils en ont la possibilité : hébergements, sorties, produits agricoles et agroalimentaires,...

1 Source : <http://www.economie.gouv.fr>

A titre provisoire, les séjours packagés ne comportant pas de nuitée ne sont pas concernés.

Cibles prioritaires :

Indépendamment de la réglementation spécifique de chaque parc national, les produits prioritaires concernent :

- les séjours thématiques (sur la faune, la flore, le patrimoine bâti, l'eau/ les glaciers, la gastronomie, les savoir-faire...) y compris les séjours avec une activité physique ou sportive (itinérance, randonnée équestre, à vélo (VTT, VAE, ...), avec ânes de bât, en raquettes à neige, alpinisme, escalade, spéléologie, canoë, kayak, kayak de mer, canyoning, marche nordique, etc), et les séjours mixtes proposant des activités de découverte et des activités de détente/bien-être -yoga, taï-chi, ...)
- les séjours multi-activités (les activités doivent amener à la découverte des patrimoines),
- les séjours adaptés (enfants, handicapés...),
- les séjours en liberté où les activités accompagnées ne sont pas obligatoires.

Ces activités peuvent être proposées par des professionnels indépendants, ou appartenant à des structures commerciales ou associatives, sous forme de prestations incluses dans le prix du séjour et destinées à tout type de public (y compris des publics scolaires).

L'utilisateur devra être en conformité avec la réglementation française et ainsi bénéficier d'une immatriculation au registre des opérateurs de voyages et de séjours, géré par Atout France (voir note en annexe).

Classe de produits et services de la classification de Nice : 39 et 43

Effets attendus sur les patrimoines du parc national :

Les séjours tout compris sont un moyen de véhiculer auprès des touristes les valeurs fortes d'un espace protégé comme un Parc national. Ils constituent une expérience d'immersion dans un espace naturel préservé. En ce sens, le produit proposé devra être un support de découverte privilégié pour la clientèle, contribuant au maintien de ces patrimoines naturels et culturels rencontrés tout du long du séjour. Il devra notamment viser à :

- partager un certain nombre de connaissances auprès des visiteurs afin qu'ils puissent s'approprier les richesses et la diversité du territoire,
- concilier le développement des activités et la préservation des patrimoines,
- sensibiliser la clientèle sur les enjeux de préservation des patrimoines, sur les dérangements et impacts possibles et donc sur les pratiques de découverte respectueuses,
- valoriser les activités humaines et économiques du territoire et à favoriser les échanges avec les acteurs locaux, à travers par exemple l'utilisation des services et produits marqués Esprit parc national,
- mieux connaître les missions et actions menées par le parc national.

Le RUC comprend également, **en annexe, une fiche descriptive** des séjours proposés. Celle-ci permet notamment de décrire la prestation dans le détail et de connaître les hébergements, l'organisation du séjour, les territoires concernés et les patrimoines à découvrir.

Critères que le produit ou le service doit respecter :

De façon générale, l'utilisateur devra être à même de prouver, à l'aide de factures, attestations, certificats, cartes, photographies ou tout autre moyen ou document, que les critères ci-dessous sont respectés.

Des critères obligatoires et d'autres facultatifs sont mis en place.

- Les critères obligatoires sont incontournables. Aucune dérogation n'est possible.
- Les critères facultatifs se comptent en points par item. L'utilisateur doit pour chaque catégorie de critères facultatifs valider au moins 50 % des propositions qui lui sont applicables

NB : Pour le cas où un critère n'est pas applicable, la pondération s'applique sur les critères restants. Lorsqu'il ne reste que 3 critères facultatifs applicables ou moins, un critère au moins doit être respecté.

Critères obligatoires généraux :

Critères	Obligatoire ou facultatif	Applicable ou non	Indicateurs	Modalités d'évaluation et de contrôle
Critère n°1 : La structure qui organise le séjour dispose des autorisations et qualifications nécessaires lui permettant d'exercer dans la vente de séjours touristiques.	O		- Validité du certificat d'immatriculation sur le registre des opérateurs de voyages et de séjours d'Atout France - Souscription d'une assurance professionnelle de responsabilité civile - Curriculum vitae	Fourniture des justificatifs d'immatriculation, d'assurance professionnelle spécifique « opérateur de voyages », de diplômes nécessaires relatifs aux types de séjours proposés à la vente, de certificat de participation à des stages...
Critère n°2 : L'utilisateur garantit que les prestataires intervenant durant le séjour disposent des qualifications nécessaires leur permettant d'encadrer les publics dans le ou les milieux considérés.	O		- Validité du diplôme, et de l'attestation du Ministère en charge - Souscription d'une assurance professionnelle de responsabilité civile - Curriculum vitae	<i>cf note technique diplômes</i> Fourniture, le cas échéant, des justificatifs de diplôme, d'assurance professionnelle, des attestations de recyclage, de carte professionnelle pour chaque intervenant.
Critère n°3 : Le séjour a pour objet la découverte des patrimoines naturels et culturels du parc national. Il est conçu autour d'une médiation humaine et/ou sous forme de supports (pour les séjours en liberté) orientée vers la découverte de ces patrimoines et des produits en lien avec le caractère du parc national.	O		- Choix du thème, des objectifs et du tracé de la ou des prestation(s) - Pour les séjours mixtes, 50 % au moins des activités sont consacrées	Évaluation sur la base de la fiche descriptive des séjours annexée au RUC, et des documents mis à disposition des clients.

Pour les séjours mixtes, les activités de découvertes doivent être l'objet principal du séjour.			à la découverte dans le parc national ou ses infrastructures de médiation (ex maisons de parc)	
Critère n°4 : L'utilisateur met à disposition une fiche produit descriptive informant le client d'une part sur le déroulement du séjour (étapes et contenu de chaque journée, ce que le produit inclus ou non et le cas échéant les possibilités de location, la tenue vestimentaire à prévoir, la difficulté du circuit, les conditions d'hébergement...) et d'autre part une synthèse des patrimoines à découvrir.	O		- Annonce lors des contacts préalables en début de séjour - Présence de l'information sur une fiche descriptive accessible sur demande	Évaluation sur la base de la fiche descriptive du séjour annexée au RUC et des supports d'information à disposition des clients.
Critère n°5 : Pour les séjours en liberté : l'opérateur fournit au client un road-book (en version papier et/ou en version numérique sous forme d'application embarquée) avec une carte et un descriptif (topo-guide) comportant des informations détaillées sur les patrimoines et le territoire du parc national.	O		- Présence de l'information sur les supports de communication , sur internet - Application mobile pouvant fonctionner hors réseau	Évaluation sur la base de la fiche descriptive du séjour annexée au RUC et des supports d'information à disposition des clients.
Critère n°6 : Le séjour est majoritairement situé dans le territoire du Parc national. Cas particulier des parcs nationaux avec une faible capacité d'accueil touristique marchande sur le territoire : dans le cas où l'hébergement est situé dans la partie hors parc d'une commune adhérente, l'hébergement doit disposer d'écolabels pour garantir son engagement dans une démarche de respect environnemental et pour des questions de cohérence du séjour commercialisé.	O		- Liste des hébergements et activités et localisation. • Séjours en étoile ou 2 nuits : 100 % des hébergements (nuitées) en PN • séjours de 3 nuits ou plus : 50 % des hébergements (nuitées) en parc national et au moins 50 % +1 des journées présentent une activité de découverte dans le Parc national.	Évaluation sur la base de la fiche descriptive des séjours annexée au RUC et de la carte du séjour (emplacement des hébergements et des activités) et sur la base des hébergements de référence du séjour (et non des hébergements de secours).

			Si le séjour s'effectue aussi dans une zone protégée limitrophe (parc frontalier, réserve naturelle, ...) 50 % +1 nuitée minimum des hébergements du séjour sont situés dans le périmètre du Parc national français.	
Critère n°7 : La taille des groupes par encadrant est adaptée à la ou les prestations constitutives du séjour, afin que les activités, en particulier liées à la découverte, soient réalisées dans de bonnes conditions. <i>Cette disposition peut entraîner le fait que certains groupes soient scindés.</i>	O		Respect de la taille des groupes : - 6 personnes maxi pour les sorties adaptées aux déficients mentaux - 8 personnes maxi pour les sorties adaptées aux déficients visuels ou physiques - 15 personnes maxi pour les autres activités - public scolaire : respect de la réglementation	Évaluation sur la base de la fiche descriptive du séjour annexée au RUC
Critère n°8 : Il existe une procédure permettant de gérer les annulations de séjours et d'activités en cas de force majeure (risque d'incendie, etc ...) et les modifications de parcours et d'activités en fonction des aléas.	O		- Présence d'une procédure	Récupération d'une note, conditions générales de vente, ...

Critères thématiques :**Item n°1 : Activités de découverte proposées**

Les critères ci-dessous s'appliquent pour chaque activité de découverte du séjour.

Si l'activité de découverte est marquée Esprit Parc national (sortie de découverte des patrimoines, visite de site, visite en bateau, ...), passer directement à l'item suivant.

Critères	Obligatoire ou facultatif	Applicable non applicable	Indicateurs	Modalités d'évaluation et de contrôle
Critères obligatoires				
Critère n°9 : Les prestations proposées au cours du séjour prennent en compte l'environnement et les sites fragiles : celles-ci excluent les zones sensibles et ne portent pas atteinte aux ressources patrimoniales (en fonction des saisons).	O		- Respect des zones de sensibilité de la faune, la flore et des milieux - Respect des sentiers	Évaluation sur la base de la fiche descriptive du séjour annexée au RUC et de la représentation cartographique du tracé, soumise à l'avis de l'établissement public du parc national.
Critère n°10 : Les activités proposées limitent l'utilisation des véhicules motorisés et ne font pas appel à un moyen de découverte motorisé (hormis les cas de transports collectifs pour accéder aux lieux de départ des activités ou sur les sites de visite. cf. critère 13). Pour les activités de découverte en bateau, le navire doit être à propulsion hybride ou éolienne.	O		- Absence ou quasi-absence de l'usage de la voiture sur le territoire du parc, en dehors du stationnement prévu au départ et des transports collectifs durant les étapes et/ou activités.	Évaluation sur la base de la fiche descriptive du séjour annexée au RUC et de la représentation cartographique du tracé, soumise à l'avis du parc national.
Critère n° 11 : L'utilisateur (ou à défaut le prestataire qui encadre une activité donnée) sensibilise ses clients aux bonnes pratiques de découverte, à la réglementation de la pratique de l'activité, et celle relative au cœur de parc national ou aux autres patrimoines.	O		- Délivrance d'une information aux clients et présence d'outils de sensibilisation - Communication orale...	Évaluation sur la base de la fiche descriptive du séjour annexée au RUC et des documents mis à disposition des clients.
Critère n°12 : L'utilisateur (ou à défaut le prestataire qui encadre une activité donnée) met en œuvre une technique d'animation et/ou du matériel éducatif adapté au thème du séjour.	O		- Liste du matériel et des outils mis à disposition - technique d'animation (dégustation, création, observation au	Évaluation sur la base de la fiche descriptive du séjour annexée au RUC.

			microscopes, soirées contes pour les enfants...)	
Critères facultatifs : valider au moins 50 % des points parmi les propositions suivantes, lorsqu'elles sont applicables				
Critère n° 13 : L'utilisateur privilégie les activités au départ des lieux d'hébergement qui ne nécessitent pas de recours aux déplacements motorisés (randonnées, musées, visites d'écomusées, lieux de production fermière, ...)	F		- Le recours à la voiture doit être un moyen de déplacement exceptionnel durant le séjour et son utilisation doit être justifiée (déplacement pour une activité en lien avec le territoire/ l'économie locale).	Évaluation sur la base de la fiche descriptive du séjour annexée au RUC et de la représentation cartographique du tracé, soumise à l'avis du parc national.
Critère n°14 : Lorsque cela est possible et en fonction du lieu de départ de l'activité, l'utilisateur propose un service de transport collectif ou informe sur les moyens de transports alternatifs à la voiture, ou organise le covoiturage (pour les déplacements pendant le séjour et l'accès aux lieux de départ des activités).	F		- Présence de l'information sur les supports de communication, sur internet,...	Évaluation sur la base de la fiche descriptive du séjour annexée au RUC et des supports de communication à destination des clientèles.
Critère n°15 : L'utilisateur (ou à défaut le prestataire qui encadre une activité donnée) sensibilise ses clients aux activités économiques et humaines qui prennent vie dans les différents espaces visités au cours du séjour. Il utilise les moments d'échanges avec les clients pour les informer sur les productions locales : points de vente de productions fermières, etc...	F		- Délivrance d'une information aux clients	Évaluation sur la base de la fiche descriptive du séjour annexée au RUC et des documents mis à disposition des clients.
Critère n°16 : Les outils de sensibilisation sont adaptés aux publics accueillis (enfants, déficients, étrangers [langues étrangères ou locales], ...)	F		- Liste des outils mis en place (gros caractères, langage simplifié...), intervention et / ou documentation dans une ou	Évaluation sur la base de la fiche descriptive du séjour annexée au RUC.

			plusieurs langues étrangères ou locales.	
Critère n°17 : Pour les <u>séjours scolaires</u> : préparation des activités pédagogiques du séjour avec l'équipe enseignante	F		L'utilisateur se tient à la disposition de l'équipe enseignante pour la bonne préparation pédagogique du séjour dans le cadre scolaire	Présence de l'information dans les documents de communication à destinations des établissements scolaires, modes de traitement des demandes, ...
Critère n°18 : Pour les <u>séjours scolaires</u> : l'utilisateur s'appuie sur les outils pédagogiques d'éducation à l'environnement et au développement durable existants, notamment ceux du Parc national	F		L'utilisateur propose dans son offre les outils pédagogiques mis en place par les parcs nationaux : maisons de parcs, supports pédagogiques, films, ...	Présence de l'information dans les documents de communication à destination des établissements scolaires, travail préalable de l'offre de séjours avec les référents pédagogiques des PN, ...
Critère n°19 : L'utilisateur offre la possibilité de louer du matériel pour des activités nécessitant des équipements particuliers (boudrier, corde, matériel d'alpinisme, vélo, casques...).	F		- Soit la structure organisatrice fournit le matériel pour la durée du séjour. - Soit la structure organisatrice favorise la location au près des prestataires du séjour.	Évaluation sur la base de la fiche descriptive du séjour annexée au RUC et des documents mis à disposition des clients.
Critère n°20 : L'utilisateur et/ou le prestataire encadrant les activités a suivi les modules A et B du comité handisport si le séjour est adapté (déficients/ handicapés).	F		Attestation de formation aux modules A et B du comité handisport.	

Item n°2 : Hébergements choisis durant le séjour

Les critères ci-dessous s'appliquent pour chaque hébergement du séjour.

Si l'hébergement est marqué Esprit Parc national, passer directement à l'item suivant.

Critères	Obligatoire ou Facultatif	Applicable non applicable	Indicateurs	Modalités d'évaluation et de contrôle
Critères obligatoires				
<p>Critère n°21 : Le ou les hébergements (hors refuges et hébergements isolés) possèdent une qualification particulière de : Classement national 2 * minimum pour les meublés de tourisme, les hôtels, les campings... ou un classement/ labellisation équivalent quand ils existent.</p> <p>Dispositions particulières si ces classifications n'existent pas sur le territoire du parc national : l'utilisateur garantit que l'hébergement présente un niveau de confort répondant aux standards locaux et respectant les patrimoines.</p>	O		<ul style="list-style-type: none"> - Classement de l'établissement en 2 * minimum ou en 2 clés Clévacances, en 2 épis Gîtes de France, ou en Camping qualité 	<ul style="list-style-type: none"> - Justificatif du classement ou label ou à défaut avis de l'office de tourisme local - Evaluation sur les hébergements de référence normalement prévus.
<p>Critère n°22 : Pour les séjours adaptés : l'hébergement est accessible à certaines formes de handicap et met à disposition des outils de communication adaptés.</p>	O		<ul style="list-style-type: none"> - Documents de communication adaptés - Aménagements spéciaux, - Service de l'hébergement adapté à un type de handicap 	<ul style="list-style-type: none"> - Fourniture de quelques exemples de documents de communication adaptés, visuels d'aménagement adaptés...
<p>Critère n°23 : Le ou les hébergements (hors refuges et hébergements en site isolé) possèdent une qualification environnementale. <u>À défaut de label, l'hébergement remplit au moins 50 % des critères facultatifs ci-dessous.</u></p>	O		<ul style="list-style-type: none"> clé verte/ écogîte/ panda/ green globe/ ecolabel européen/ Agir pour un tourisme durable/ Hôtels au Naturel/ Certification environnement 	<ul style="list-style-type: none"> - Document attestant de la possession du niveau de qualification, recensement sur un site internet (site du label ou autre).
<p>Critère n°24 : Sauf réglementations contraires, en cas d'un hébergement sous forme de bivouac, le site choisi n'est pas un site sensible du point de vue des patrimoines.</p>	O		<ul style="list-style-type: none"> - Préférence aux zones de bivouac aménagées. - respect des sites sensibles - usage de réchauds 	<ul style="list-style-type: none"> Carte des sites de bivouac. Note de gestion du site. Fiche descriptive.

L'utilisateur privilégie les zones de bivouac aménagées Seuls les réchauds portatifs individuels sont possibles et l'utilisateur a une gestion particulière du site (déchets, eau, ...) Disposition particulière pour les parcs nationaux d'outre-mer : les foyers aménagés à demeure sont privilégiés.			portatifs individuels. - gestion des déchets, gestion de l'eau, ...	
Critères facultatifs				
NB : ces critères ne concernent que les hébergements (hors refuges et hébergements d'altitude) ne disposant pas de qualification environnementale (critère 23 non validé).				
Remplir au moins 50 % des critères ci-dessous.				
Critère n° 25 : Le ou les hébergements choisis par l'utilisateur s'inspirent des registres de l'architecture locale et/ ou respecte la structure paysagère du lieu où il se situe (photos).	F		- Trame de haies dans un environnement bocager, murets en pierres sèches relié au réseau de murets environnant, - aspect des maçonneries (enduits) - couverture (ardoise, tuile ronde, tuile plate, ...) - ouvertures (choix des matériaux) - respect du nuancier local pour les couleurs de façade et les menuiseries - etc	Déclaration sur l'honneur de l'organisateur du séjour et photos
Critère n°26 : La décoration intérieure du ou des hébergements valorisent les patrimoines locaux (photos, tableaux, mobilier, matériaux)	F		- Utilisation d'objets usuels locaux dans la décoration, photos du territoire, thématisation des chambres, ...à décliner par Parc national	Déclaration sur l'honneur de l'organisateur du séjour et photos
Critère n°27 : Le ou les hébergements choisis par l'utilisateur ont mis en place au moins deux mesures de gestion environnementale parmi : les dispositifs d'économie des énergies,	F		- Dispositif d'économie de l'eau ou de récupération des eaux de pluie, économie de l'électricité	Déclaration sur l'honneur de l'organisateur du séjour et fourniture des photos, factures, visuels sur un site internet.

un moyen de production d'énergies renouvelables			(notamment chauffage), isolation... - Moyen de production d'énergies renouvelables (panneaux solaires...) -Composteur...	
Critère n°28 : Le ou les hébergements choisis par l'utilisateur ont mis en place le tri des déchets <u>liés à leurs activités</u> (non applicable en Guyane)	F		- Tri des déchets recyclables et des déchets non valorisables lorsque les filières adéquates existent	Déclaration sur l'honneur de l'organisateur du séjour
Critère n°29 : Le ou les hébergements choisis par l'utilisateur ont mis en place le tri des déchets (recyclage) <u>à disposition de leurs clients</u> (non applicable en Guyane)	F		- Présence de l'information sur les supports de communication, sur internet,... - Communication orale - Pancartes indicatives dans l'hébergement...	Déclaration sur l'honneur de l'organisateur du séjour
Critère n°30 : Le ou les hébergements choisis par l'utilisateur utilisent des éco-produits d'entretien et/ ou effectuent un renouvellement raisonné du linge (serviettes, draps) pour les groupes passant plusieurs nuitées.	F			Déclaration sur l'honneur de l'organisateur du séjour

Item n°3 : Modes de restauration durant le séjour

Les critères ci-dessous s'appliquent pour chaque repas du séjour.

Si le restaurant est marqué Esprit Parc national, passer directement à l'item suivant.

Critères	Obligatoire ou Facultatif	Applicable non applicable	Indicateurs	Modalités d'évaluation et de contrôle.
Critères obligatoires				
Critère n°31 : Composition des repas (petit déjeuner, déjeuner, encas, dîner) avec au moins 3 produits par jour issus des circuits courts (maxi 150 km) et/ ou des produits issus de l'agriculture biologique ou du commerce équitable.	O		- Exemples de produits locaux utilisés dans la composition des repas : miel/ confiture, fromage / charcuterie / œufs, fruits / jus de fruits... - Cahier des charges sur la composition des repas proposé aux partenaires de l'organisateur	Évaluation sur justificatifs (factures). Déclaration sur la base de la fiche de candidature. Présence dans le descriptif du séjour (fiche technique)
Critère n°32 : Composition des repas avec des plats ou spécialités locales (au moins un plat durant le séjour).	O		- Valorisation des recettes locales (adaptation selon les Parc nationaux).	Évaluation sur la base des documents de communication remis aux clientèles.
Critères facultatifs : valider au moins 50 % des points parmi les propositions suivantes, lorsqu'elles sont applicables				
Critère n°33 : L'utilisateur limite les déplacements motorisés pour faire venir les repas dans le cas d'une itinérance (maxi 30 % des repas apportés durant le séjour).	F		- De préférence les repas sont soit emportés, soit achetés sur place.	Évaluation sur la base de la fiche descriptive du séjour annexée au RUC et des supports d'information à destination des clientèles.
Critère n°34 : L'utilisateur limite les emballages pour les pique-nique/ collations.	F		- Achat de produits en vrac ou préparation de pique-nique en grande quantité permettant aux clients d'emporter la nourriture dans des boîtes. -Autres techniques économes	Évaluation sur la base de la fiche descriptive du séjour annexée au RUC.
Critère n°35 : Utilisation de services de couverts écologiques et/ où réutilisables (pour les	F		- éco-cup, serviettes en papier recyclé ou en tissu, services	Fourniture des factures.

pique-nique et encas)			de couverts non jetables...	
-----------------------	--	--	-----------------------------	--

Item n°4 : Responsabilité environnementale et sociétale

Critères	Obligatoire ou Facultatif	Applicable non applicable	Indicateurs	Modalités d'évaluation et de contrôle.
Critères facultatifs : valider au moins 50 % des points parmi les propositions suivantes, lorsqu'elles sont applicables				
Critère n°36 : Les outils de communication émis par l'utilisateur sont réalisés de façon responsable ou l'utilisateur n'a pas d'outils papier pour sa communication promotionnelle.	F		- Brochures papiers et documents de communication imprimées sur papier recyclé ou éco-certifié et avec des encres écologiques. - Absence de brochures	Absences de brochures Fourniture des factures. <i>Imprim'vert seul ne valide pas le critère.</i>
Critère n°37 : Pour les <u>séjours en liberté</u> : l'utilisateur met à disposition des clients une information sur les navettes, systèmes d'éco-mobilité, transports en commun, relatifs aux accès aux départs des sentiers de randonnée où autres activités à proximité.	F		- Informations dans le Road-book et/ ou dans une application embarquée	- Documents mis à disposition des clientèles avant le début du séjour.
Critère n°38 : L'utilisateur propose un service de transport des bagages en partenariat avec un ou des prestataires locaux	F			Évaluation sur la base de la fiche descriptive du séjour annexée au RUC et des documents mis à disposition des clients.
Critère n°39 : L'utilisateur propose son séjour sur une période de l'année plus large que les périodes de pic de fréquentation.	F		Programmes de séjours élargis en dehors de la haute saison, de fréquentation du territoire.	Vérification sur le catalogue de séjours.
Critère n°40 : L'utilisateur accepte les chèques vacances	F		- Adhésion à l'ANCV	Information explicite sur les documents de communication.
Critère n°41 : L'utilisateur propose des formations à son personnel. Pour l'emploi de personnel temporaire, il facilite l'accueil de jeunes en formation ou en alternance. Il a une politique de	F		Présence d'un plan de formation du personnel. Politique d'accueil des jeunes. Durée des	Vérification lors de la visite. Fournitures de conventions, contrats d'apprentissage, attestations de formation, ...

fidélisation de ses partenaires économiques.			partenariats avec les « sous-traitants ».	
--	--	--	---	--

Modalités d'évaluation pour l'attribution de la marque

Le dispositif d'évaluation de la prestation sera établi sur la base des éléments suivants :

- la remise d'une fiche descriptive (cf annexe au RUC) complétée par le prestataire pour chaque étape du séjour, soumise à l'établissement, et comprenant : son tracé, les objectifs recherchés, les publics, les éléments de patrimoine décrits, les zones hors sentiers explorées éventuellement, les personnes susceptibles d'encadrer la sortie, les hébergements, les modes de restauration... L'établissement public du parc national concerné sera chargé de fournir un avis systématique sur la sortie proposée.
- la présence de documents de présentation et d'information à disposition de la clientèle sur la découverte des patrimoines, le comportement en milieu naturel, la réglementation du parc national, les acteurs du territoire, etc...,
- la fourniture des justificatifs complémentaires à fournir à l'établissement et nécessaires à la validation des critères,
- en fin de contrat, et avant l'éventuelle reconduction de celui-ci, une démarche de ré-attribution, éventuellement allégée – in situ.

Modalités de suivi et de contrôle du contrat

Le dispositif de contrôle minimum commun comprendra :

- ⌚ Des contrôles continus et programmés durant la validité du contrat, sur :
 - La présence aux journées de formation/sensibilisation
 - La présence aux journées de réseaux, lorsqu'elles existent
 - La participation à des activités techniques ou scientifiques avec les équipes d'agents du parc national
 - L'écoute / veille du territoire
 - L'examen d'éventuels retours clients, qui, selon leur teneur, peuvent déclencher des visites inopinées
- ⌚ Des contrôles inopinés aléatoires, sur tout ou partir du RUC, in situ ou non
- ⌚ Un bilan synthétique des sorties réalisées, établi par le bénéficiaire à la demande du Parc national.

Annexe :

Note sur l'immatriculation des opérateurs de voyage. L'immatriculation repose sur :

1. La possession d'une assurance professionnelle de responsabilité civile spécifique aux agents de voyages et autres opérateurs de la vente de voyages et de séjours.

2. Une garantie financière :

« Le montant minimum de la garantie financière ne peut être inférieur à 200 000 euros, à l'exception des opérateurs énumérés ci-après pour lesquels le montant est fixé comme suit :

— associations ou organismes sans but lucratif et organismes locaux de tourisme : 30 000 euros ;— gestionnaires d'hébergements et d'activités de loisirs, lorsque l'exercice des activités mentionnées à l'article L. 211-1 du code du tourisme est accessoire à leur activité principale : 10 000 euros ;

— gestionnaires d'activités de loisirs, lorsque l'exercice des activités mentionnées à l'article L. 211-1 du même code est accessoire à leur activité principale : 10 000 euros »².

3) Des aptitudes professionnelles : l'opérateur de tourisme doit justifier soit d'un stage en relation avec les activités touristiques mentionnées à l'article L211-1 du code du tourisme dans un centre de formation d'au moins 4 mois ; soit d'une expérience professionnelle d'1 an minimum en rapport avec les opérations mentionnées au I de l'article L. 211-1 ou avec des prestations d'hébergement touristique ou de transport touristique ; soit d'un diplôme, titre ou certificat en relation avec lesdites activités de tourisme (art. L. 211-1).

2 Source: Arrêté du 23 décembre 2009 relatif aux conditions de fixation de la garantie financière des agents de voyages et autres opérateurs de la vente de voyages et de séjours. Version consolidée du 1^{er} janvier 2015. Plus d'informations sur : <http://www.legifrance.gouv.fr> et <https://registre-operateurs-de-voyages.atout-france.fr/web/rovs/actualites>