



Le règlement d'usage catégoriel Visites de sites

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 sites de visites marqués s'adresse aux clientèles qui souhaitent découvrir les patrimoines naturels, culturels et paysagers des parcs nationaux et participer à leur maintien, préservation et restauration.

Ainsi, cette offre comportera les spécificités ci-dessous, pour permettre aux visiteurs de :

- découvrir les patrimoines naturels, culturels et paysagers, matériels et immatériels des parcs nationaux,
- profiter du cadre de vie du parc national grâce à l'architecture même de la structure d'accueil et à l'environnement direct dans lequel il se situe,
- disposer d'informations sur les patrimoines du Parc national grâce au contenu présenté et aux outils de découverte et d'interprétation proposés,
- participer à la préservation de l'environnement du parc national en bénéficiant de la gestion éco-responsable de la structure (eau, déchets, énergie, ancrage territorial...),
- découvrir des sites de production (exploitations agricoles, fabriques artisanales de produits, ...)
- d'être sensibilisé aux enjeux du développement durable du territoire.

Produits ou services concernés

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

La découverte de sites ouverts au public :

- avec une billetterie d'entrée et de découverte du site,
- un espace d'accueil des visiteurs avec sanitaires,
- sur un lieu présentant des objets, collections ou contenus traitant des patrimoines paysagers, naturels ou culturels, terrestres et/ou marins, matériels ou immatériels, pour tous les publics, en lien avec le caractère du territoire du parc national,
- avec des services de médiation (assurés par un guide ou des outils). La visite peut donc être libre ou guidée.

Cible prioritaire :

- les musées, écomusées, maisons de personnages célèbres,
- les lieux de mémoire,
- les monuments, châteaux, éléments de patrimoine vernaculaire,
- les grottes et sites préhistoriques et historiques, gouffres et souterrains,
- les sites archéologiques,
- les observatoires et planétariums,
- les lieux d'éducation à l'environnement et au développement durable,
- les parcs et jardins, jardins alpins, jardins botaniques, ...

- les sites industriels (en liaison avec l'histoire des territoires, avec des objets des territoires) et miniers,
- les fabriques artisanales ou industrielles de produits emblématiques du territoire : biscuiteries, chocolateries, savonneries, ...
- les centres de culture scientifiques et techniques (CCSTI),
- etc

Pour les lieux de présentation d'art contemporain : ils pourront être pris en considération s'il est possible de montrer un ancrage local fort (du lieu, de la thématique du lieu, des œuvres ou collections présentées, de la politique d'ouverture sur le territoire [relations avec les habitants, intégration sociale, ...], l'association du niveau local dans le mode de gouvernance de la structure, ...).

Ne sont pas concernés par ce RUC :

- les sites de loisirs sportifs,
- les transports touristiques type trains,
- les sites de visites gratuits : maisons de réserve naturelle, maison des parcs nationaux,
- Les billetteries de parking,
- et à titre provisoire, les fermes pédagogiques et de découverte.

Pour le cas des « parcs animaliers » :

Les sites de présentation d'animaux sauvages vivants en captivité sont exclus (zoos, aquariums, ...).
Classe de produits et services de la classification de Nice : Classe 41

Effets attendus sur les patrimoines du parc national

Dans un espace protégé comme un Parc national, la visite de sites de découverte est un support de découverte privilégié. L'attribution de la marque vise à valoriser des structures qui contribuent à mettre en œuvre des pratiques respectueuses, à la préservation et valorisation des patrimoines (naturels, culturels, bâtis et paysagers) et à leur apporter une différenciation par rapport à l'offre globale.

Le retour économique sur le territoire et la participation à la vie locale sont également recherchés.

Ces pratiques respectueuses concernent notamment:

- à présenter un certain nombre de connaissances aux visiteurs afin qu'ils puissent s'approprier les richesses, les enjeux et la diversité du territoire,
- à sensibiliser la clientèle sur les enjeux de préservation des patrimoines,
- à informer sur les activités humaines et économiques du territoire et à favoriser les échanges avec les acteurs locaux,
- à mieux connaître les missions et actions menées par le parc national.
- l'amélioration de la sobriété énergétique,
- la réduction des nuisances visuelles, sonores et lumineuses,
- favoriser le comportement responsable des visiteurs et leur appropriation des richesses du territoire
- etc

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 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.

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.

Pour certaines catégories de sites, certains critères sont sans objet.

Rappel : L'utilisateur est à jour de ses déclarations et de l'application des différents textes régissant l'activité du site.

Critères généraux

Critères	Obligatoire ou facultatif	Applicable ou non	Indicateurs	Modalités de contrôles
Critère n°1 : La structure comprend un lieu d'accueil du public équipé de sanitaires avec une billetterie.	O		- Présence d'un guichet d'accueil avec caisse et présentation de documentation - Présence d'un espace repos, de sanitaire,	Vérification lors de la visite
Critère n°2 : Le personnel assure un accueil physique personnalisé auprès des clients. Il présente les différentes modalités de découverte du site. Il sait parler du Parc national et de son territoire.	O		- Existence d'outils d'accueil organisés (guide, plan, ...) - Personnel formé à l'accueil et au Parc national, son territoire et ses missions	- Vérification de l'existence des outils d'accueil - justificatifs de formations réalisées par les personnes assurant l'accueil.
Critère n°3 : Le visiteur n'est pas exposé à des nuisances permanentes olfactives, visuelles ou sonores, chimiques ou radio-électriques (lignes à haute tension).	O		- Présence d'espaces / salles à l'écart de ces nuisances. - Mise en place de mesures d'atténuation de nuisances, mesures correctives : claustras, parois anti-bruit, haies...	- Vérification lors de la visite
Critère n°4 : Les plantations extérieures ne contiennent pas ou à défaut ne permettent pas la propagation d'espèces envahissantes, selon la liste de chaque Parc national le cas échéant.	O		- absence constatée <i>Dans le contrat de partenariat, un engagement à éliminer et remplacer toute espèce envahissante sur la propriété.</i>	Vérification lors de la visite
Critère n°5 : Les espaces bâtis ou visités sont entretenus avec une signalétique adaptée.	O		Présence de signalétique adaptée, entretien du lieu. <i>Si le site est « Qualité tourisme », ce critère est validé</i>	- Vérification lors de la visite
Critère n°6 : La visite a pour objet la découverte des patrimoines naturels, culturels et paysagers du parc national. Elle est conçue autour d'une médiation humaine et/ou sous forme de supports orientés vers la découverte de ces patrimoines.	O		Guidage humain, audio-guidage, guide de visite, ...	Vérification lors de la visite - Consultation des documentations relatives au site - fiche descriptive ou plaquette de présentation

Critères thématiques :

Item n°1 : sensibiliser à l'environnement et au territoire

Critères	Obligatoire ou facultatif	applicable ou non applicable	Indicateurs	Modalités de contrôle
Critère n°7 : L'utilisateur propose des documents relatifs à la protection des patrimoines et aux comportements responsables, à la découverte des richesses des patrimoines et aux actions du Parc national dans ses espaces d'accueil.	O		- Présence d'outils de sensibilisation et de découverte de la richesse des patrimoines, (plaquettes, agenda des manifestations organisées par le Parc national et ses partenaires quand il existe : sorties, expositions, ...)	- Vérification sur le site : documentation gratuite, bornes, flash codes, ...
Critère n°8 : Les outils de communication émis par l'utilisateur sont réalisés de façon responsable ou l'utilisateur n'a pas de d'outils papier pour sa propre communication promotionnelle.	O		- Brochures papiers et documents de communication imprimés sur papier recyclé ou éco-certifié et avec des encres écologiques. - Absence de brochures	- Fournitures des factures - Vérification lors de la visite <i>Imprim'vert seul ne valide pas le critère.</i>
Critères facultatifs : valider au moins 50 % des points parmi les propositions suivantes, lorsqu'elles sont applicables :				
Critère n°9 : L'utilisateur dispose d'outils de présentation ou de sensibilisation sur les pratiques respectueuses de l'environnement sur le site.	F		- Présence d'outils de sensibilisation sur les économie d'énergie et énergies renouvelables, économies d'eau, gestion des eaux usées, aménagement des intérieurs et extérieurs, intégration paysagère, ...	Vérification lors de la visite
Critère n°10 : L'utilisateur adapte sa structure au public handicapé : aménagements et/ou outils de médiation spécifiques	F		- Outils en braille, gros caractères, langage simplifié, ... - Au moins un outil ou matériel adapté	Vérification lors de la visite Le label Tourisme & handicap valide le critère.
Critère n°11 : L'utilisateur organise un accueil pour les groupes.			- horaires dédiés, points rencontre, salle hors sac, gratuité pour les accompagnants, ...	Vérification sur les outils de communication du site et lors de la visite
Critère n°12 : L'utilisateur adapte sa communication à la langue de ses clientèles.	F		- Présence d'au moins un outil de communication sur le territoire en langue étrangère ou locale.	- Vérification lors de la visite
Critère n°13 : L'utilisateur propose une offre spécifique jeunes publics et/ou public scolaire.	F		- Agrément Education Nationale ou - description de la prestation pour jeunes publics ou publics scolaires : horaires,	- Vérification lors de la visite - fiche descriptive

			contenus, ...	
Critère n°14 : Boutique du site : La boutique propose des produits marqués ou locaux du territoire ou de proximité. La boutique propose des livres, outils de découverte, ... qui prolongent la visite, en lien avec la thématique du site.	F		- Présence de produits réalisés par le Parc national, de produits locaux, ... L'utilisateur intègre des produits de la boutique du parc national (quand elle existe) à la boutique du site.	- Vérification lors de la visite

Item n°2 : développer une démarche écoresponsable

Les critères se référant à la performance énergétique et aux énergies renouvelables ainsi qu'à l'assainissement peuvent devenir non applicables lorsqu'ils sont attachés à un bâtiment situé dans le périmètre d'application d'une réglementation, à l'intérieur duquel les prescriptions liées à cette réglementation rendent cette mise en œuvre impossible.

Critères	Obligatoire ou facultatif	Applicable ou non applicable	Indicateurs	Modalités de contrôle
Sous-item Mobilité et énergies				
Critère n°15 : Lorsqu'ils existent, l'utilisateur fait la promotion de moyens de transport doux/collectifs (train, bus, co-voiturage) pour se rendre sur le site lors de ses contacts avec ses clients	O		- Présence de l'information sur le site internet - Présence de l'information sur la plaquette	Vérification sur les documents Vérification lors de la visite
Critère n°16 : L'utilisateur a mis en place au moins 3 dispositifs d'économie d'énergie sur le site et/ou dans l'espace d'accueil	O		3 dispositifs parmi les suivants : <ul style="list-style-type: none"> • minuteurs dans les espaces communs (80 %) • éclairage intérieur avec ampoules basse consommation (80 %) • robinets thermostatiques sur les radiateurs (80 %) • calorifugeage des réseaux d'eau chaude • pompe à chaleur • prises à interrupteur pour 80 % des téléviseurs, appareils hifi et vidéo • 2 appareils de gros électroménager à catégorie A++ • autre sur argumentation 	Vérification lors de la visite

Critères facultatifs des sous-items mobilité et énergie : valider au moins 50 % des points parmi les propositions suivantes, lorsqu'elles sont applicables :

Critère n°17 : L'utilisateur a un suivi annuel des consommations d'énergie, qui prend en compte toutes les énergies consommées par le site.	F		- Outil de type tableau de bord, cahier de suivi, ...	Consultation du ou des outils
Critère n°18 : L'utilisateur a au moins une source d'énergie renouvelable ou a un fournisseur d'électricité certifié « énergie verte » ou un contrat garantissant qu'une partie de l'énergie provient de sources renouvelables	F		- Présence pour le chauffage de l'hébergement, l'eau sanitaire ou la climatisation : bois énergie, géothermie, solaire, ou autre sur argumentaire	- Présence constatée lors de la visite - Facture, fourniture du contrat signé
Critère n°19 : Le site a bénéficié de travaux d'amélioration de la performance énergétique des locaux du site depuis le 1er/09/2006 (date d'entrée en vigueur de la RT 2005) ou L'établissement a fait l'objet d'un diagnostic énergétique (audit énergétique, DPE, ...)	F		- Réalisation de travaux d'isolation. - réalisation d'un audit, ...	- Factures, preuves d'achat et de mise en œuvre - DPE, audit, ...
Sous-item Eau, eaux usées et déchets				
Critère n°20 : L'utilisateur a au moins 2 dispositifs d'économie d'eau	O		2 dispositifs parmi : ▪ présence de brise-jet sur 80 % des robinets, ▪ chasse d'eau double-flux sur 80 % des chasse d'eau ▪ arrosage nocturne des extérieurs ▪ toilettes sèches ▪ autre sur argumentaire	Présence constatée lors de la visite
Critère n°21 : L'utilisateur privilégie l'usage de 3 produits d'entretien et produits ménagers « éco-certifiés » ou naturels	O		3 produits d'entretien et produits ménagers « éco-certifiés » ou naturels-	Liste des produits utilisés
Critère n°22 : Pas de pesticides, pas d'engrais chimiques de synthèse pour les extérieurs sauf réglementation spécifique	O		- Engrais chimiques naturels, désherbage manuel, ...	Présence constatée lors de la visite, factures, ...
Critère n°23 : L'utilisateur propose un système de récupération des dépliantes et brochures de visite à la sortie du site	O		Présence d'un bac de récupération	Vérification lors de la visite

Critère n°24 : L'utilisateur a mis en place le tri des déchets liés à son activité (déchets recyclables et non valorisables lorsque les filières adéquates existent)	O		- Présence d'un dispositif de tri	Vérification lors de la visite
Critère n°25 : L'utilisateur met à disposition des clients un dispositif de tri des déchets près des espaces de consommation alimentaire si ils existent. Non applicable en Guyane	O		- Présence de bacs de tri sur les aires de pique-nique, espaces buvette, ... et information des clients sur le système en place.	Vérification lors de la visite
Critères facultatifs du sous-item Eau, eaux usées et déchets : valider au moins 50 % des points parmi les propositions suivantes, lorsqu'elles sont applicables :				
Critère n°26 : L'utilisateur a un suivi annuel des consommations d'eau, si possible avec compteurs séparés.	F		- Outil de type tableau de bord, cahier de suivi, ...	Consultation du ou des outils
Critère n°27 : le site dispose d'un système de récupération des eaux de pluie pour l'arrosage ou pour l'eau sanitaire	F		Présence de cuves, bacs récupérateurs, ...	Vérification lors de la visite
Critère n°28 : L'utilisateur réduit les déchets à la source, limite les emballages lors des achats.	F		- Au moins 3 types de produits sont achetés en gros conditionnement parmi les produits d'accueils (savon liquide en flacon, détergents...)	Vérification des factures
Critère n°29 : L'utilisateur propose des contenants réutilisables sur les espaces de restauration.	F		- Verres, tasses non jetables	Vérification lors de la visite

Item n°3 : participer à la politique économique et sociale

Critères	Obligatoire ou facultatif	Applicable ou non applicable	Indicateurs	Modalités de contrôle
Critère n°30 : Le site a une politique tarifaire socialement responsable.	O		- Présence d'une politique tarifaire différenciée en fonction des publics (tarifs groupes, jeunes, familles, ...) et / ou l'utilisateur accepte les chèques vacances ou équivalents.	- Vérification lors de la visite
Critère n°31 : Le personnel est sensibilisé régulièrement aux comportements écoresponsables (tri des déchets, économies d'eau et d'énergie)	O		Organisation de formations internes, présence d'un livret d'accueil comprenant cette information, ...	Vérification de l'organisation de session, livret d'accueil du personnel, règlement intérieur, ...
Critères facultatifs : valider au moins 50 % des points parmi les propositions suivantes, lorsqu'elles sont applicables :				
Critère n°32 : L'utilisateur est impliqué dans un réseau local ou dans une dynamique collective.	F		- Justificatif d'adhésion à un OTSI, à un regroupement professionnel, ou appartenance à un réseau en lien avec la thématique du site (réseau de jardins, grottes, ...) ou un réseau spécialisé, ou réseau de partenaires du Parc national.	Fourniture des justificatifs
Critère n°33 : Le site dispose d'un classement ou d'une reconnaissance nationale. Disposition particulière pour le Parc amazonien de Guyane : non applicable en Guyane	F		- Justificatif du classement ou label Classement musée de France ou qualité tourisme, ...	Vérification des justificatifs.
Critère n°34 : L'utilisateur travaille en partenariat avec d'autres acteurs économiques locaux (services, produits locaux) ou travaille avec des structures d'insertion pour divers travaux (entretiens des extérieurs) quand elles existent. Les produits marqués ou locaux sont présents dans l'espace de vente de restauration, quand il existe.	F		- Travail avec des accompagnateurs ou des guides locaux - Utilisation de produits marqué dans la vente de restauration - utilisation de services de structures d'insertion, ...	- Factures, preuves d'achat - Vérification lors de la visite du site

<p>Critère n°35 : L'utilisateur propose des formations à son personnel. Pour l'emploi de personnel temporaire, l'utilisateur facilite l'accueil de jeunes en formation ou en alternance. Ou il a une politique de fidélisation de ses personnels.</p>	F		Liste des formations à destination du personnel Politique de recrutement des jeunes, politique de fidélisation des saisonniers, ...	- Fourniture de la liste des formations proposées, de la liste des personnes qui ont participé ou des attestations de formation. Fourniture de conventions, contrats d'apprentissage, ...
--	---	--	---	--

Item n°4 : valoriser les patrimoines et la qualité du cadre de vie

Critères	obligatoire ou facultatif	Applicable non applicable	Indicateurs	Modalités de contrôle
Sous-item Paysage et qualité du cadre de vie				
<p>Critère n°36 : La qualité paysagère des extérieurs du site respecte la structure paysagère du lieu où il se situe.</p>	O		implantation, dans la parcelle, pente, intégration aux murets, haies, ...	- Vérification lors de la visite
<p>Critère n°37 : Le mobilier intérieur et extérieur est non publicitaire.</p>	O		Absence de mobilier publicitaire	- Vérification lors de la visite
<p>Critères facultatifs du sous-item Paysage et qualité du cadre de vie : valider au moins 50 % des points parmi les propositions suivantes, lorsqu'elles sont applicables :</p>				
<p>Critère n°38 : Les espaces de stationnement sont végétalisés, ou ne sont pas bitumés, ou permettent de se garer à l'ombre.</p>	F		- présence d'un espace de stationnement ombragé, non bitumé ou végétalisé	- Vérification lors de la visite
<p>Critère n°39 : L'utilisateur a mis en place au moins un dispositif de limitation de la pollution lumineuse et de préservation du ciel nocturne.</p>	F		un dispositif parmi : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Lampes extérieures encastrées dans l'appareillage et capotées pour éviter la diffusion de la lumière, ▪ éclairages extérieurs dirigés vers le bas, ▪ éclairages extérieurs dotés de détection automatique, ▪ extinction des lumières en pleine nuit, ▪ puissance adaptée, ▪ veilleuses, ▪ autre sur argumentaire 	Vérification lors de la visite

Critère n°40 : L'utilisateur met en place une action en faveur de la biodiversité locale.	F		- Obtention d'un label type Ligue de Protection des Oiseaux ou dispositifs parmi : zone enherbée de type « prairie fleurie », 1 nichoir, 1 refuge animaux, 1 hôtel à insectes, autre à argumenter..	- Attestation de label LPO ou vérification lors de la visite
Critère n°41 : Le mobilier extérieur est composé majoritairement de matériaux naturels écocertifiés ou locaux ou de matériaux recyclés.	F		pas de mobilier publicitaire. présence de mobilier en matériaux naturels ou locaux ou recyclés	- Vérification lors de la visite
Critère n°42 : Dans le cas de la présence d'une signalétique d'enseigne et de pré-enseignes, soit celle-ci s'insère dans des dispositifs de chartes de signalisation locales ou nationales soit elle est intégrée au paysage.	F		- Conformité par rapport à une charte - intégration	- Vérification lors de la visite
Sous-item Architecture et aménagement intérieur				
Critère n°43 : L'architecture des locaux du site s'inspire des registres de l'architecture locale : ▪ par son implantation (urbanisme, forme de la parcelle, pente) et orientations en fonction des conditions climatiques ▪ par sa volumétrie ▪ par l'utilisation des matériaux traditionnels, locaux ou bio-sourcés ▪ par son insertion dans le paysage	O		<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 ▪ implantation ▪ volumétrie ▪ etc 	- Vérification lors de la visite
Critères facultatifs du sous-item Architecture et aménagement intérieur: valider au moins 50 % des points parmi les propositions suivantes, lorsqu'elles sont applicables :				
Critère n°44 : La décoration et l'ambiance intérieures valorisent les patrimoines du territoire et s'appuient sur des éléments du caractère identitaire du territoire	F		- Utilisation d'objets usuels locaux dans la décoration, photos du territoire, ...à décliner par Parc national	- Vérification lors de la visite
Critère n°45 : Le mobilier intérieur utilise des matériaux naturels écocertifiés ou locaux ou des matériaux recyclés.	F		- Mobilier contemporain avec des matériaux naturels (bois, verre, pierre, ...) et/ou réinterprétant des savoir-faire traditionnels (détail de gravures, de formes,	- Vérification lors de la visite

			de volumes, d'usages, ...). - Mobilier ancien réutilisation de matériaux (poutres, portes de granges, vieux bois, ...	
Critère n°46 : La conception du bâti permet d'optimiser sa régulation thermique et sa ventilation naturelle. Ne s'applique pas aux bâtiments historiques	F		Position par rapport à l'ensoleillement, aux vents dominants, ...	- Vérification lors de la visite
Critère n°47 : Usage de matériaux locaux ou d'origine naturelle dans la construction, la restauration/réhabilitation, l'isolation, les aménagements	F		Bois, verre, pierre, matériaux naturels, ...	- Vérification lors de la visite ou sur justificatifs