

## **Le règlement d'usage catégoriel Hébergements touristiques extraction pour les REFUGES**

**Document (complet pour les hébergements) validé par le comité de gestion du 16 octobre 2014**

### **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 d'hébergement marquée collective s'adresse aux clientèles qui souhaitent découvrir les patrimoines naturels et culturels des parcs nationaux et participer à leur maintien et préservation grâce notamment à des pratiques respectueuses durant leur séjour valorisant des filières économiques locales.

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

- profiter du cadre de vie du parc national grâce à l'architecture même de l'hébergement et à l'environnement direct dans lequel il se situe,
- disposer de toutes les informations sur les patrimoines du parc national grâce à un accueil personnalisé et à des supports ou outils de découverte et d'interprétation,
- participer à la préservation de l'environnement du parc national au travers des actions écoresponsables de l'hébergement sur l'eau, les déchets, l'énergie...,
- découvrir les productions locales.

### **Produits ou services concernés**

Description précise du service concerné par le règlement d'usage catégoriel : la prestation d'accueil pour la nuitée (un lieu où l'on dort et éventuellement le service du petit-déjeuner).  
Les prestations non marchandes de type bivouac aménagé ne sont pas concernées.

Cible prioritaire : gîtes ruraux, meublés de tourisme, chambres d'hôtes, hôtels, gîtes d'étape et de groupes, hébergements isolés.

Les hébergements isolés avec difficultés d'accès et éloignement des réseaux (type refuges, ...) sont concernés. Ils font l'objet de prescriptions particulières et certains critères ne leur sont pas applicables. Les hébergements de type refuges sont en adéquation avec le décret de 2007 définissant ce mode d'hébergement.

Peuvent également bénéficier de la marque :

- les centres de vacances,
- les auberges de jeunesse ou tout autre hébergement géré par un système associatif, avec une gestion locale,
- les campings et aires naturelles de camping.

Classe de produits et services de la classification de Nice : 43 (classe déposée)

### **Effets attendus sur les patrimoines du parc national**

Dans un espace protégé comme un Parc national, l'hébergement est un support de découverte privilégié. L'attribution de la marque vise à valoriser des hébergements 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:

- la limitation des impacts sur les patrimoines naturels, les savoir faire, patrimoines culturels et les paysages,
- la préservation des modes de construction traditionnels,
- 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 d'hébergements, certains critères sont sans objet.

Critères généraux :

Critères	Obligatoire	Exemples d'indicateurs et modalités de contrôle
<b>Critère n°1 :</b> Une des personnes qui assure l'accueil prodigue un <b>accueil physique</b> personnalisé auprès de chaque hôte, comprenant une sensibilisation sur l'hébergement. La personne est capable de parler du Parc national.	O	- Existence d'une démarche d'accueil, - Outils d'accueil organisés - Justificatifs de formations réalisées par les personnes assurant l'accueil
<b>Critère n°3 :</b> Le client n'est pas exposé à des <b>nuisances permanentes</b> olfactives, visuelles ou sonores, chimiques ou radio-électriques (lignes à haute-tension)	O	- Vérification lors de la visite - Vérification sur l'hébergement lui-même et sur l'environnement proche
<b>Critère n°4 :</b> Les <b>plantations</b> 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	- Présence ou absence constatée lors de la visite Dans le contrat de partenariat, un engagement à éliminer et remplacer toute espèce envahissante sur la propriété

Critères thématiques :

**Item n°1 : développer une démarche écoresponsable**

Critères	Obligatoire ou facultatif	Applicable ou non applicable	Exemples d'indicateurs et modalités de contrôle
<b>Sous-item Mobilité</b>			
<b>Critères facultatifs du sous-item mobilité : valider au moins 50 % des points parmi les propositions suivantes, lorsqu'elles sont applicables :</b>			
<b>Critère n°6 :</b> Lorsqu'ils existent, l'utilisateur fait la promotion de <b>moyens de transport doux/collectifs</b> (train, bus, co-voiturage) lors de ses contacts avec ses clients <b>avant le séjour. Pour les refuges, c'est l'accès au parking de départ qui est considéré.</b>	F		- Présence de l'information sur le site internet - Présence de l'information sur la plaquette
<b>Critère n°7 : Sur le lieu</b> d'hébergement, le client doit trouver toute l'information sur les navettes, systèmes d'éco-mobilité, transports en commun, moyens alternatifs à la voiture, navettes d'accès aux départs des sentiers de randonnée, ...	F		- Présence de l'information sur place, accès internet, liens, ...  - A l'oral, le gardien peut également donner les informations, coordonnées (taxi ou autre...)
<b>Critère n°9 :</b> L'utilisateur met à disposition des moyens de transport non motorisés.	F		- Présence sur place de vélos, ...
<b>Critère n°10 :</b> Pour les refuges, l'utilisateur mobilise des <b>moyens d'approvisionnement alternatifs à l'hélicoptage</b> (portage par animal de bât, implication des clients, ...)	F		- Présence constatée lors de la visite

Sous-item Energies			
<p><b>Critère n°11</b> : L'utilisateur a mis en place au moins <b>3 dispositifs d'économie d'énergie</b> de l'hébergement.</p> <p><b>Pour les refuges, l'utilisateur limite l'usage de l'électricité dans les parties communes dédiées à la circulation des personnes, à certaines heures de la journée, notamment par la sensibilisation des clients.</b></p>	O		<p>3 dispositifs parmi les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• minuteurs dans les espaces communs (80 %)</li> <li>• éclairage intérieur avec ampoules basse consommation (80 %)</li> <li>• robinets thermostatiques sur les radiateurs (80 %)</li> <li>• calorifugeage des réseaux d'eau chaude</li> <li>• pompe à chaleur</li> <li>• prises à interrupteur pour 80 % des téléviseurs, décodeurs, appareils hifi et vidéo</li> <li>• 2 appareils de gros électroménager à catégorie A++</li> <li>• autre sur argumentation</li> </ul>
Critères facultatifs du sous-item Energie : valider au moins 50 % des points parmi les propositions suivantes, lorsqu'elles sont applicables :			
<p><b>Critère n°12</b> : L'utilisateur a un <b>suivi annuel des consommations</b>, qui prend en compte toutes les énergies consommées par le service d'hébergement sauf en ce qui concerne l'autoproduction, (gaz, électricité, fioul, ...).</p>	F		<p>- Outil de type tableau de bord, cahier de suivi, ...</p> <p><b>par exemple pour les refuges : suivi de la charge des batteries.</b></p>
<p><b>Critère n°13</b> : L'utilisateur a au moins une <b>source d'énergie renouvelable</b> ou a un fournisseur d'électricité certifié « énergie verte » ou un contrat garantissant qu'une partie de l'énergie provient de sources renouvelables</p>	F		<p>- Présence constatée lors de la visite</p> <p>- Présence pour le chauffage de l'hébergement, l'eau sanitaire ou la climatisation : bois énergie, géothermie, solaire, ou autre sur argumentaire</p> <p>- Facture, fourniture du contrat signé</p>
<p><b>Critère n°14</b> : L'établissement a bénéficié de travaux d'amélioration de la <b>performance énergétique</b> de l'hébergement depuis le 1<sup>er</sup>/09/2006 (date d'entrée en vigueur de la RT 2005)</p>	F		<p>- Réalisation de travaux d'isolation .</p> <p>- Factures, preuves d'achat et de mise en œuvre</p>
<p><b>Critère n°15</b> : L'établissement a fait l'objet d'un <b>diagnostic énergétique</b> (audit énergétique, DPE, ...)</p>	F		<p>- DPE, audit, ...</p>
Sous-item Eau et eaux usées			
<p><b>Critère n°17</b> : L'utilisateur a au moins <b>2 dispositifs d'économie d'eau</b></p>	O		<p>2 dispositifs parmi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ présence de brise-jet sur 80 % des robinets,</li> <li>▪ systèmes économes sur 80 % des douches (poussoirs ou stop-eau)</li> <li>▪ chasse d'eau double-flux sur 80 % des chasse d'eau</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ arrosage nocturne des extérieurs</li> <li>▪ toilettes sèches</li> </ul>
<b>Critère n°18</b> : L'utilisateur privilégie l'usage de 3 <b>produits d'entretien et produits ménagers</b> « éco-certifiés » ou naturels	O		<ul style="list-style-type: none"> <li>- 3 parmi les produits d'entretien du sol, produits vaisselle, lave-vaisselle, lessive, entretien des toilettes, ...</li> <li>- Liste des produits utilisés</li> </ul>
<b>Critère n°19</b> : Pas de <b>pesticides, pas d'engrais chimiques</b> de synthèse pour les extérieurs sauf réglementation spécifique et / ou traitements obligatoires ou de crise sanitaire majeure et ponctuelle, en l'absence de méthode alternative de traitement	O		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Engrais chimiques naturels, désherbage manuel, ...</li> </ul>
<b>Critères facultatifs du sous-item Eau et eaux usées : valider au moins 50 % des points parmi les propositions suivantes, lorsqu'elles sont applicables :</b>			
<b>Critère n°20</b> : Pour un même client, l'utilisateur a une pratique de <b>renouvellement raisonné du linge</b> de toilette des clients (pas de changement systématique quotidien, changement uniquement à la demande...)	F		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Présence de l'information écrite dans l'hébergement</li> </ul>
<b>Critère n°21</b> : L'utilisateur a un <u>suivi des consommations</u> , si possible avec compteurs séparés sauf auto-production	F		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Outil de type tableau de bord, cahier de suivi, ...</li> </ul>
<b>Critère n°22</b> : L'hébergement dispose d'un système de <b>recupération des eaux de pluie</b> pour l'arrosage ou pour l'eau sanitaire	F		
<b>Sous-item Déchets (cela concerne les déchets des clients comme les déchets professionnels)</b>			
<b>Critère n°24</b> : L'utilisateur a mis en place le <b>tri des déchets</b> liés à son activité (déchets recyclables et non valorisables lorsque les filières adéquates existent)	O		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Présence d'un dispositif de tri</li> </ul>
<b>Critère n°25</b> : L'utilisateur met <b>à disposition des clients un dispositif de tri</b> des déchets Non applicable en Guyane	O		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Présence de bacs de tri et information des clients sur le système en place</li> </ul>
<b>Prescription particulière obligatoire pour les hébergements isolés, et/ou en amont des accès et randonnées en espaces naturels</b> : sensibilisation des visiteurs aux problématiques de gestion des déchets en sites isolés et système d'incitation des clients pour prendre en charge eux-mêmes leurs déchets sur le lieu de séjour en zone habitée.	O		
<b>Critères facultatifs du sous-item Déchets : valider au moins 50 % des points parmi les propositions suivantes, lorsqu'elles sont applicables :</b>			
<b>Critère n°26</b> : <u>L'utilisateur réduit les</u>	F		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Au moins 3 types de produits sont</li> </ul>

<b>déchets à la source</b> , limite les emballages lors des achats et les emballages individuels dans les produits mis à disposition de la clientèle			achetés en vrac parmi : les boissons, les produits du petit déjeuner, la confiture, les produits d'accueils (shampooing et savon liquide en flacon...) pour les petits déjeuners, les collations, ...
<b>Critère n°27</b> : L'utilisateur propose des contenants et <b>produits non jetables</b>	F		- Verres, tasses, savon, ...
<b>Critère n°28</b> : L'utilisateur met à disposition des clients un système de recueil des déchets organiques	F		- Présence d'un <b>composteur</b> et d'une information des clients sur son utilisation

## **Item n°2 : sensibiliser à l'environnement et au territoire**

Critères	Obligatoire ou facultatif	applicable ou non applicable	Exemples d'indicateurs et modalités de contrôle
<b>Critère n°29</b> : L'utilisateur <b>sensibilise ses clients à la protection des patrimoines et aux comportements responsables dans le milieu naturel</b> , à la découverte des richesses des patrimoines et aux actions du Parc national.	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 lors de la visite
<b>Critères facultatifs : valider au moins 50 % des points parmi les propositions suivantes, lorsqu'elles sont applicables :</b>			
<b>Critère n°30</b> : L'utilisateur utilise les moments d'échanges avec ses clients pour les <b>informer sur les productions et services locaux</b> : points de vente de productions fermières, ...et sur les activités économiques du territoire.	F		- Mise à disposition de l'information, coordonnées des producteurs, ... - Liste des produits et services marqués, ... - Vérification lors de la visite
<b>Critère n°31</b> : L'utilisateur dispose d'outils de présentation ou de sensibilisation sur les <b>pratiques respectueuses de l'environnement dans l'hébergement</b>	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, ...
<b>Critère n°32</b> : L'utilisateur favorise <b>l'accès à la nature et sa découverte</b> .	F		- Présence d'une signalétique (panneaux, fléchages...) pour y faciliter l'accès et/ou d'outils de médiation. - Le gardien renvoi sur les itinéraires, voies...
<b>Critère n°33</b> : Au moins un outil de sensibilisation à disposition des clients prend en compte le <b>handicap</b>	F		- Outils en braille, gros caractères, langage simplifié, ... - Au moins un outil adapté
<b>Critère n°34</b> : Les <b>outils de communication imprimés</b> émis par l'utilisateur sont réalisés de façon responsable ou l'utilisateur n'a pas d'outils papier pour sa propre	F		- Brochures papiers et documents de communication de l'hébergement imprimés sur papier recyclé ou éco-certié avec des encres écologiques.

communication promotionnelle			- Fournitures des factures - Vérification lors de la visite
<b>Critère n°35</b> : L'utilisateur adapte sa communication à la <b>langue</b> 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

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

Critères	Obligatoire ou facultatif	Applicable ou non applicable	Exemples d'indicateurs et modalités de contrôle
<b>Critère n°36</b> : L'utilisateur utilise des <b>produits locaux</b> du territoire ou de <b>proximité</b> ou issus du <b>commerce équitable</b> dans le petit déjeuner ou dans toute collation ou cadeau offerts aux hôtes.	O		- Liste des produits et mode d'approvisionnement (circuit court produit à moins de 150 km ). - Approvisionnement chez les producteurs locaux, ...
<b>•Critères facultatifs : valider au moins 50 % des points parmi les propositions suivantes, lorsqu'elles sont applicables :</b>			
<b>Critère n°37</b> : L'utilisateur est impliqué de manière particulière dans un <b>réseau local ou dans une dynamique collective</b>	F		- Justificatif d'adhésion à un OTSI, à un regroupement professionnel (association des gardiens par exemple), ...
<b>Critère n°38</b> : L'utilisateur <b>travaille en partenariat</b> avec d'autres acteurs économiques locaux (paniers de produits et de services) ou travaille avec des structures d'insertion pour divers travaux (entretiens des extérieurs, lavage des draps, ...) quand elles existent	F		- Travail avec des accompagnateurs ou des guides locaux - travail avec un ânier, ...  - Factures, preuves d'achat - Vérification lors de la visite
<b>Critère n°39</b> : Le service d'hébergement a une <b>politique tarifaire</b> socialement responsable	F		- Présence d'une politique tarifaire différenciée en fonction des publics (tarifs jeunes, familles, ... ) et / ou l'utilisateur accepte les chèques vacances. - Vérification lors de la visite
<b>Critère n°40</b> : L'hébergement dispose d'aménagements <b>accessibles</b> à différentes formes de handicap.	F		- Au moins un aménagement pour un type de handicap. - Vérification lors de la visite
<b>Critère n°41</b> : L'utilisateur propose des <b>formations à son personnel.</b>	F		- Fourniture de la liste des formations proposées, de la liste des personnes qui ont participé ou des attestations de formation.

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

Critères	obligatoire ou facultatif	Applicable non applicable	Exemples d'indicateurs et modalités de contrôle

Sous-item Paysage et qualité du cadre de vie			
<p><b>Critère n°42</b> : La <b>qualité paysagère</b> des extérieurs de l'hébergement respecte la structure paysagère du lieu où il se situe.</p> <p><i>Critère ne s'appliquant pas pour l'hébergement de plein air</i></p>	O		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trame de haies dans un environnement bocager, murets en pierres sèches relié au réseau de murets environnant, ...</li> <li>- Vérification lors de la visite</li> </ul>
<p><b>•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 :</b></p>			
<p><b>Critère n°45</b> : L'utilisateur a mis en place au moins un dispositif de limitation de la <b>pollution lumineuse et de préservation du ciel nocturne</b>.</p>	F		<p>un dispositif parmi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lampes extérieures encastrées dans l'appareillage et capotées pour éviter la diffusion de la lumière, éclairages extérieurs dirigés vers le bas,</li> <li>▪ éclairages extérieurs dotés de détection automatique,</li> <li>▪ extinction des lumières en pleine nuit,</li> <li>▪ puissance adaptée,</li> <li>▪ autre sur argumentaire</li> </ul> <p>Vérification lors de la visite</p>
<p><b>Critère n°46</b> : Le client a un accès immédiat (sans voiture) à un <b>espace naturel</b> ou bâti patrimonial.</p>	F		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jardin privatif, bois, potager, verger, place de village, terrasse privative</li> </ul>
<p><b>Critère n°47</b> : L'utilisateur met en place une action en faveur de la <b>biodiversité locale</b></p>	F		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Obtention d'un label type Ligue de Protection des Oiseaux ou dispositifs parmi : zone enherbée de type « prairie fleurie », 1 nichoir, 1 refuge hérisson, 1 hôtel à insectes, autre à argumenter...</li> <li>- Attestation de label LPO ou vérification lors de la visite</li> </ul>
<p><b>Critère n°48</b> : Le <b>meublement extérieur</b> est composé majoritairement de matériaux naturels locaux ou recyclés et non publicitaires.</p>	F		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vérification lors de la visite</li> </ul>
<p><b>Critère n°49</b> : Dans le cas de la présence d'une <b>signalétique</b> d'enseigne et de pré-enseignes, soit celle-ci s'insère dans des dispositifs de chartes de signalisation locales soit elle est intégrée au paysage.</p>	F		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conformité par rapport à une charte locale</li> <li>- Vérification lors de la visite</li> </ul>
Sous-item Architecture et aménagement intérieur			
<p><b>Critère n°50</b> : L'hébergement s'inspire des <b>registres de l'architecture locale</b> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ou par son implantation (urbanisme, forme de la parcelle, pente) et orientations en fonction des conditions climatiques</li> <li>▪ ou par sa volumétrie</li> <li>▪ ou par l'utilisation des matériaux traditionnels, locaux ou bio-sourcés</li> </ul>	O		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ aspect des maçonneries (enduits)</li> <li>▪ couverture (ardoise, tuile ronde, tuile plate, ...)</li> <li>▪ ouvertures (choix des matériaux)</li> <li>▪ respect du nuancier local pour les couleurs de façade et les menuiseries</li> </ul> <p>- Vérification lors de la visite</p>

▪ ou par son insertion dans le paysage

**Critères facultatifs du sous-item Architecture et aménagement intérieur: valider au moins 50 % des points parmi les propositions suivantes, lorsqu'elles sont applicables :**

<p><b>Critère n°51 :</b> La <b>décoration et l'ambiance intérieures</b> valorisent les patrimoines naturels et culturels du territoire et s'appuient sur des éléments du caractère identitaire du territoire</p>	F		<p>- Utilisation d'objets usuels locaux dans la décoration, photos du territoire, thématization des chambres, ...à décliner par Parc national - Vérification lors de la visite</p>
<p><b>Critère 52 :</b> Le <b>meubler</b> est composé majoritairement de matériaux naturels locaux ou recyclés et non publicitaires</p>	F		<p>- Meubler contemporain avec des matériaux naturels (bois, verre, pierre, ...) et/ou réinterprétant des savoir-faire traditionnels (détail de gravures, de formes, de volumes, d'usages, ...). - Meubler ancien réutilisation de matériaux (poutres, portes de granges, vieux bois, ... - Vérification lors de la visite</p>
<p><b>Critère 53:</b> La <b>conception du bâti</b> permet d'optimiser la régulation thermique de l'hébergement et sa ventilation naturelle. Ne s'applique pas aux bâtiments traditionnels</p> <p><i>Critère s'appliquant pour les HLL/mobil-homes et les bâtiments communs du camping.</i></p>	F		<p>- Vérification lors de la visite</p>
<p><b>Critère 54:</b> Usage de <b>matériaux locaux</b> ou d'origine naturelle dans la construction, l'isolation, les aménagements</p> <p><i>Critère s'appliquant pour les HLL/mobil-homes et les bâtiments communs du camping.</i></p>	F		<p>- Vérification lors de la visite ou sur justificatifs</p>

**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.