

# Bistrots - Grille de visite

Commanditaire de l'audit : .....

<b>Auditeur :</b>  Nom, Prénom : FERNEY Christophe Organisme : PNR MORVAN Adresse : Maison du Parc – 58230 St Brisson Téléphone : 03 86 78 79 00	<b>Audité :</b>  Raison sociale de l'entreprise : Nom et prénom du responsable Adresse : Téléphone
---	---

Première visite       Agrément       Audit

Date de la visite : .....

Nom de l'établissement : .....  
Nom du ou des gérants : .....  
N° registre du commerce ou métiers.....  
Adhérent à la F.R.H.P.A .....  
.....

Téléphone : ..... Adresse : ..  
Code postal..... Commune : .....

Signature de l'audité :

signature de l'auditeur :

## Bistrot

Accueil  
du



Parc  
naturel  
régional  
du Morvan®

## Critères obligatoires pour l'agrément ou l'audit

	Respecté	Non respecté	Commentaires
L'établissement est situé sur une commune adhérente au PNRM ou sur une commune associée			
L'établissement possède une licence (IV ou licence restaurant)			
<p>Pour le restaurateur, hôtelier-restaurateur, café : l'établissement est inscrit au Registre du commerce ou des métiers.</p> <p>Pour le camping : l'établissement est inscrit au Registre du commerce ou des métiers et F.R.H.P.A.</p>			
Le prestataire ne propose pas d'autres activités incompatible avec le respect de l'environnement.			
L'établissement est ouvert sur l'ensemble de l'année (toute la semaine sauf fermeture hebdomadaire et congés annuels)			
<p>Un panneau précise les heures et jours d'ouverture, en cas de fermeture, il renvoie aux cafés de proximité offrant la même prestation</p> <p><i>Affichage clair et visible des horaires ?</i></p> <p><i>Affichage du panneau « Bistrot du Parc »</i></p>			
Les poubelles sont intégrées au paysage mais facilement repérables			
<p>Le bâtiment ne constitue pas une «pollution visuelle», il est intégré dans son environnement</p> <p><i>(Possibilité d'éclairage extérieur le soir ? les abords mettent en avant l'environnement naturel et végétal)</i></p>			
<p>Les abords de l'établissement sont propres, aménagés et conviviaux</p> <p><i>(Parking en bon état ? Parking propre ? Abords bien entretenus ?)</i></p> <p><i>(Présence d'essences locales ? Terrasse propre ? en bon état ? Mobilier de jardin ? en bon état ?)</i></p>			

Pas de nuisances sonores extérieures et intérieures			
Pas de nuisances olfactives extérieures et intérieures			
Le prestataire privilégie les produits d'entretien (vaisselle, sols, lessives) moins nocifs pour l'environnement (qualité de l'eau) et biodégradables. (labels NF Environnement, label écologique européen...)			
Pour l'approvisionnement et le traitement des eaux, l'établissement respecte la réglementation en vigueur. Le prestataire participe aux opérations visant à éliminer les réseaux de distribution d'eau en plomb.			
L'établissement réalise le tri sélectif des déchets quand l'opération est en place sur sa commune.			
Le personnel est aimable et poli.			
La carte propose un choix de produits du terroir			
Les recettes et assiettes ou «tartines » sont à base de produits du terroir, les plats sont faits maison.			
Les recettes sont d'inspiration régionale et privilégient les produits du terroir, locaux et marque Parc			
Possibilité de service à toute heure (collation)			

Le prestataire ou le personnel de service connaît l'origine de ses produits et de ses recettes et les présente au client et si possible dans une langue étrangère si la clientèle le demande.			
Les produits proposés en restauration ont un lien avec la saison.			
L'approvisionnement des produits privilégie les circuits courts, les produits fermiers et les produits « marqués » Parc.			
Le prestataire ou le personnel de service fait partager spontanément sa culture et ses connaissances sur le territoire (patrimoine, environnement...) <i>(Connaissance des circuits de randonnée à proximité...)</i>			
Le logo du parc apparaît sur le document de promotion de la prestation			
Respect de la loi concernant les enseignes et pré-enseignes et s'il y a lieu, les zones de publicité restreinte			
Le prestataire a une bonne connaissance de l'environnement, de la culture ainsi que du fonctionnement du PNRM. *			
Le prestataire dispose de supports de présentation Parc (présentoir documentation, malle découverte...) <i>Localisation facile ?</i>			
Participation aux journées collectives de réflexion et d'échanges			
Mise à disposition de documents touristiques Documents Parc présents <i>Présence du guide touristique et carte touristique, accès facile, documentation mise à jour, bien rangée</i>			

Le prestataire connaît les raisons de l'obtention de la marque Parc ( 3 valeurs de la Marque)			
La présentation des documents touristiques est soignée et facilement accessible.			
Le prestataire et le personnel de service est capable de faire une description rapide des sites et curiosités touristiques de proximité en fonction du profil du client et du climat (beau temps ou mauvais temps)			

Points positifs :

.....  
 .....

Points à améliorer :

.....  
 .....

*En italique : uniquement pour le contrôle*

L'agrément ne pourra être donné ou maintenu que si tous ces critères obligatoires sont respectés.

## Critères complémentaires : (seuil minimum de 4 critères)

	<b>Coefficient</b>	<b>Respecté</b> (Nombre de points attribués)	<b>Commentaire / Total</b>
Le parking est accueillant et adapté aux types de visiteurs (individuels, cars...)	1		
Eclairage de nuit existant	1		
Un effort est réalisé quant à l'utilisation de végétaux locaux.	1		
L'ambiance est chaleureuse et conviviale	1		
La prise en charge du client est rapide et le service peut l'être si le client le désire.	1		
Les prix sont en adéquation avec les prestations (qualité, quantité...)	1		
Une vitrine présente des produits du terroir (du Morvan) ...	1	En cours	
Le prestataire met en valeur tout ce qui touche à la culture ou au patrimoine local (organisation de soirées, musique, contes, jeux,...)	1		
<b>TOTAL</b>	8		
Points : 0=inexistant 1=bien			
Amélioration par rapport à la visite précédente : oui / non			

## Critères de Progrès : (nouveau, aller ensemble vers un plus)

	Exemplaire	Systematique	Commentaires
<b>Réservation téléphonique :</b> Réponse rapide au téléphone (après 4 sonneries maximum) Présence d'un répondeur enregistreur Formule de politesse satisfaisante (bonjour, restaurant ... à votre service) Entretien téléphonique aimable et courtois			
<b>Réservation courrier, fax, mail</b> Réponse par courrier dans les 48 à 72 h Réponse e-mail dans la journée Réponse fax dans les 24 h Envoi d'un plan accès Envoi de la carte touristique du PNR Morvan dans le courrier			
<b>Contact avec le client</b> Formule de politesse conviviale dès l'entrée Attitude aimable et souriante Présence d'un livre d'Or			
<b>Bâtiment</b> Façade propre et en bon état			
<b>Personnes à besoins spécifiques - enfants</b> Des dispositions sont-elles prises pour faciliter l'accès des personnes handicapées Accueil des enfants (rehausseur, chaise bébé, menu...)			
<b>Parties communes intérieures</b> L'état des parties communes (salle, salon, hall d'accueil) est satisfaisant (sol, plafond, murs propres et entretenus...)			

## Remarques et commentaires suite à la visite :

.....

## Décision de la commission d'attribution de la Marque :

- La Marque est attribuée
- La Marque est refusée pour les raisons suivantes : .....

\* : Pour tester la connaissance du prestataire sur l'environnement, la culture, le Parc :

### Qu'est-ce qu'un Parc naturel régional ?

Un Parc naturel régional est un territoire rural fragile, au patrimoine remarquable, qui s'organise autour d'un projet pour assurer durablement sa protection , sa gestion et son développement économique et social.

### Quelle est sa vocation ?

Un Parc naturel régional a pour vocation de protéger et faire vivre le patrimoine naturel, culturel, humain de son territoire, en s'appuyant sur la gestion de son patrimoine ;

### Quelles sont ses missions ?

La protection du patrimoine : il s'attache à gérer de façon harmonieuse ses espaces ruraux. A maintenir la diversité biologique de ses milieux ; à préserver et valoriser ses ressources et ses sites les plus remarquables ou les plus fragiles.

Le développement économique et social : il fonde sa politique de développement économique sur la préservation de l'environnement et la valorisation de son patrimoine. Il a pour mission d'assurer une qualité de vie pour ses habitants en soutenant l'économie locale, en valorisant son territoire et ses ressources naturelles et humaines, notamment par le développement d'un tourisme de qualité .

L'accueil et l'information du public : il favorise le contact du public avec la nature, sa compréhension et sa sensibilisation aux problèmes de l'environnement, sa découverte de la culture locale, à partir d'activités et d'équipements respectueux de la nature et des paysages.

L'expérimentation : il a enfin pour mission de mettre au point des procédures et des méthodes d'actions expérimentales qui peuvent être reprises sur tout autre territoire.

### Comment se délimite le territoire d'un Parc naturel régional ?

Un parc naturel régional naît d'une volonté locale de mener un projet de protection et de développement harmonieux sur un territoire qui représente une entité remarquable et s'appuie sur l'affirmation d'une identité forte. Les limites d'un Parc sont négociées entre tous les partenaires, mais le territoire définitif correspond à celui des communes qui adhèrent volontairement à la charte du Parc. Ces limites ne sont donc pas fixées par rapport à des limites administratives : elles peuvent être à cheval sur plusieurs cantons, départements, régions...