

## Plan de contrôle de la marque *Esprit parc national*

### - Grands principes -

#### 1. Les objectifs du contrôle

A travers les contrôles mis en place (à l'adhésion, au renouvellement et en cours de contrat), l'AFB et les parcs nationaux souhaitent garantir aux consommateurs le respect des conditions à remplir et donc de la promesse qui leur est faite. Le contrôle doit apporter de la légitimité à l'ensemble de la démarche.

Il s'agit ainsi de vérifier que le règlement d'usage catégoriel (RUC), le règlement d'usage générique (RUG) et les éléments du contrat sont bien respectés. Le logo Esprit parc national doit également être utilisé conformément à la charte graphique et uniquement sur les produits ou services marqués.

#### 2. Les objectifs et grands principes du plan de contrôle

Le plan de contrôle décrit les principes régissant les modalités de surveillance et de contrôle à prendre en compte, pour et après l'attribution de la marque. Il précise les points, fréquences et modalités de contrôle pour vérifier le respect du RUG, du RUC et les éléments du contrat. Il indique aussi les actions correctives ou sanctions possibles, en cas de non-conformité constatée.

Il est élaboré au niveau national et donne ainsi un niveau d'ambition et des perspectives communes. Ce plan de contrôle national constitue le socle minimum pour tous les parcs nationaux. Chaque parc national est ensuite libre, si il le souhaite, d'aller au-delà (en réalisant davantage de contrôles intermédiaires ou en mettant en œuvre d'autres modalités de contrôle). Il comprend les éléments et actions indispensables pour garantir la marque (les actions d'animation et d'accompagnement des bénéficiaires ne relèvent pas de ce plan de contrôle).

Le plan de contrôle concerne 3 temps de contrôle, à penser dans un « fil » global :

- **audit d'adhésion** : il concerne tous les bénéficiaires potentiels et le respect de l'ensemble des critères du (ou des) RUC concerné(s) est vérifié.
- **contrôle intermédiaire** : il concerne un échantillon représentatif de bénéficiaires (environ 50 % sur l'ensemble de la durée du contrat) et porte sur certains critères, à déterminer pour chacun des RUC
- **audit de renouvellement à 5 ans** : il concerne tous les bénéficiaires souhaitant renouveler leur adhésion à la marque. Le respect de l'ensemble des critères du (ou des) RUC concerné(s) est vérifié.

#### 3. Les premières grandes lignes du plan de contrôle et propositions d'amélioration

##### **Audit d'adhésion : vérifier l'éligibilité à la marque, le respect des valeurs et des critères**

- pilotage à l'échelle locale, par les parcs nationaux
- concerne 100% des produits et des services potentiels
- auditeur interne ou externe
- visite sur site et rencontre du professionnel la plupart du temps ; sur dossier, pour certains RUC
- au cours de l'audit d'adhésion, le respect de tous les critères doit être vérifié.
- qualité des outils utilisés à améliorer pour mettre en place un système plus rigoureux et optimisé (fiches de candidature à créer ou à étoffer pour tous les RUC, dossier préparatoire avec liste des pièces à fournir, grilles d'audit à systématiser, ...)

- nécessité de clarifier la question des pré-requis et d'homogénéiser leur prise en compte dans les RUC : les points réglementaires relèvent de pré-requis et ne constituent pas des critères à part entière. Pour le contrôle des aspects réglementaires, deux cas de figure (cumulables) pourront être envisagés :
  - une déclaration sur l'honneur précisant que l'entreprise respecte la réglementation (points réglementaires faisant l'objet de contrôles par d'autres services de l'Etat)
  - éventuellement, des justificatifs pour des points réglementaires spécifiques à l'activité et pour lesquels les parcs nationaux pourraient avoir des compétences ou une légitimité.

**Contrôle intermédiaire : vérifier la constance de l'engagement du bénéficiaire, la continuité du discours par un contrôle ciblé sur quelques points clés**

- pilotage au niveau national par l'AFB (pour donner une dimension différente)
- deux types de contrôle intermédiaire coexistent :
  - contrôle aléatoire : objectif de 50% de contrats contrôlés en cours de contrat (10% des contrats par an), modalités d'échantillonnage à définir (par PN, par RUC...), contrôle en années 2, 3 ou 4.
  - un contrôle déclenché en cas d'anomalie repérée (par un agent du PN, un client, partenaire, une administration...)
- liste des points à contrôler : le contrôle intermédiaire porte sur des points prioritaires des RUC (certains critères) et sur le contrôle de la communication et de l'usage de la charte graphique. Les points prioritaires sont à définir par RUC, liés à des critères obligatoires et sélectionnés en fonction des risques encourus (gravité, fréquence, niveau de maîtrise...)
- organisation en plusieurs étapes :
  - passage sur place : réalisation du constat (check list des points) >>> client mystère préconisé pour le tourisme, analyses possibles pour les produits agricoles.
  - si alerte : échange avec le bénéficiaire, recueil d'infos complémentaires
  - si doute non levé : approfondissement, avec appui possible du PN
- définition des non-conformités et des actions correctives ou sanctions à mettre en œuvre

**Audit de renouvellement : réaffirmer l'engagement du bénéficiaire pour réattribuer ou non la marque**

- pilotage à l'échelle locale, par les parcs nationaux
- concerne 100% des produits et des services potentiels
- auditeur interne ou externe
- le respect de tous les critères doit être vérifié (nouveau contrat = contrôle de tous les engagements, vérifications du respect de tous les critères)
- deux options de mise en œuvre :
  - visite sur place pour les bénéficiaires qui n'ont pas été contrôlés en cours de contrat : méthodologie semblable à celle de l'audit d'adhésion
  - audit à distance, si le bénéficiaire a fait l'objet de contrôles intermédiaires). Cela pourra passer par la collecte des justificatifs et des échanges téléphoniques et mail, permettant de vérifier l'ensemble des points.

**Au-delà des trois temps de contrôle :**

- **Contrôle interne AFB :**
  - contrôle des contrats réalisé une fois sur la durée du contrat
  - contrôle sur l'émission des avis des sommes à payer : requête annuelle par l'AFB.
- **Modification du produit ou service en cas de contrat :** bien informer les bénéficiaires de la nécessité de faire part des modifications majeures du service ou du produit en cours de contrat et, en fonction des types de modification, définir les différentes procédures à mettre en place
- **Suivi des engagements liés à la vie du réseau :** à mener par chaque parc national, pour pouvoir, le cas échéant, rappeler les engagements pris.