



CHARTRE DE QUALITE ET REFERENTIEL DES REFUGES GARDES DE L'ESPACE MERCANTOUR





Caractéristiques générales

Définition

Les refuges de l'espace Mercantour sont définis comme des bâtiments situés dans la zone centrale ou périphérique du Parc national, dans des lieux isolés, non desservis par la route au moins une partie de l'année.

Ces établissements, gardés en saison, ont pour vocation d'accueillir du public et de proposer, des prestations d'hébergements, de restauration et la possibilité de préparer eux même leur nourriture. Ils ont également une mission de service public liée à la sécurité des usagers et à l'utilisation du refuge hors des périodes de gardiennage.

Leur implantation isolée et en altitude et leur mission de service public imposent qu'on ne peut avoir pour les refuges le même niveau d'exigence que pour d'autres types d'hébergements. Pour autant, leur caractère d'établissements d'hébergement collectif recevant des touristes avec une image forte auprès du public et leur situation dans des sites fragiles, à proximité ou dans le Parc national, impliquent une grande attention en matière de qualité de bâtiments, d'équipements et de services.

La mission du gardien exploitant du refuge

La mission du gardien de refuge comporte différentes caractéristiques. Elle consiste en effet à :

- ▶ Accueillir et héberger les pratiquants de la montagne,
- ▶ Gérer un bâtiment d'altitude
- ▶ Fournir un service de restauration
- ▶ Pouvoir organiser ou assister des secours
- ▶ Donner des informations sur les activités et les itinéraires autour des établissements (sans que cela puisse, pour autant, engager sa responsabilité)

Cette mission demande une grande disponibilité et de multiples compétences dans les domaines de :

- ▶ l'accueil et la communication
- ▶ la gestion et la comptabilité
- ▶ l'organisation
- ▶ la restauration
- ▶ la connaissance des gestes élémentaires de secourisme
- ▶ la connaissance de la montagne
- ▶ la pratique de réparations courantes



Les relations gardiens – propriétaires

Les relations contractuelles entre gardiens et propriétaires doivent pouvoir éviter une situation précaire du gardien, tout en permettant à l'organisme propriétaire une évaluation régulière de la qualité de ses prestations. Ils doivent pouvoir permettre au gardien, dans le cadre de son contrat, de s'impliquer pleinement dans le fonctionnement du refuge.

Dans certains cas de nécessité, le suivi de formations spécifiques pourra être demandé au gardien par le propriétaire afin d'améliorer la qualité de la prestation.

Les relations contractuelles entre gardiens et propriétaires doivent pouvoir éviter une situation précaire du gardien, tout en permettant à l'organisme propriétaire une évaluation régulière de la qualité de ses prestations. Elles doivent pouvoir permettre au gardien de s'impliquer pleinement dans le fonctionnement de son refuge dans le cadre de son contrat.

Cadre législatif et sécurité

En tant qu'établissements recevant du public, les refuges sont soumis à un ensemble de réglementations concernant la sécurité des utilisateurs et des gardiens. Le respect de ces réglementations est la base indispensable à l'engagement dans cette charte de qualité.

Dans ce cadre, il existera, dans les projets de reconstruction ou de requalification, une approche particulière, par des spécialistes, des conditions d'utilisation des matériaux traditionnels comme le bois.

Réglementation du bivouac autour des refuges

Si la réglementation du bivouac autour du refuge est généralement liée à la réglementation existante dans la zone centrale du Parc national (bivouac autorisé à plus d'une heure de marche de l'entrée en zone centrale), certains secteurs comme les Merveilles et le lac de Vens, particulièrement fréquentés et fragiles, doivent faire l'objet d'un traitement spécifique défini en concertation avec l'ensemble des acteurs.



Caractéristiques particulières souhaitées des refuges du Mercantour

1. Un hébergement collectif d'altitude convivial permettant un repos, un confort et une intimité satisfaisants

Les refuges du Mercantour sont des hébergements collectifs mais leur organisation de couchage permet au montagnard un repos satisfaisant. Les conditions de nuitée sont les meilleures possibles en terme d'état des pièces et du mobilier, de propreté, d'occultation, de température et de promiscuité compte tenu des caractéristiques spécifiques de chaque site.

Les sanitaires sont correctement équipés, propres, en bon état, en nombre suffisant. Le refuge propose aux utilisateurs des douches chaudes sauf s'il existe des contraintes avérées environnementales, énergétiques ou de disponibilité en eau.

2. Une ambiance « montagnes du Mercantour » bien affirmée

L'établissement possède de réelles caractéristiques d'intégration dans son territoire en mariant la pierre et le bois d'essences locales. Son aspect extérieur est celui de l'architecture traditionnelle du massif du Mercantour et son environnement naturel immédiat est particulièrement soigné.

Par ses éléments de décoration, de mobilier, la présence d'un poêle et l'utilisation du bois, son aspect intérieur est chaleureux et rappelle l'intérieur traditionnel des bâtiments de nos montagnes.

3. Un lieu d'accueil chaleureux avec des services adaptés

L'accueil des utilisateurs est reconnu comme un des points majeurs de la satisfaction du client. Cette qualité d'accueil passe par

- ▶ Une bonne information avant sa venue, à son arrivée sur le site et pendant son séjour sur les prestations offertes et sur l'organisation de la vie du refuge notamment pour les clients étrangers
- ▶ Un contact chaleureux du gardien à l'arrivée, pendant le séjour et au départ du client
- ▶ Un affichage et un respect des règles de vie du refuge
- ▶ Des prix et une facturation adaptée
- ▶ La présence de services reconnus comme importants et assurés, dans chaque refuge, (pique-niques, vente de draps sacs non jetables, présence de jeux de société complets, téléphone, possibilité de faire sécher ses affaires, salle hors sac, chaussons de toutes tailles, possibilité de laisser ses affaires dans un panier).



4. Une restauration de refuge de qualité

Tout en gardant, des caractéristiques propres aux refuges, la restauration se doit d'être un élément majeur de la prestation du gardien.

La salle de restauration, la salle hors-sac et la cuisine sont bien équipées, suffisamment spacieuses, propres et en bon état. L'hygiène est irréprochable compte tenu des conditions particulières imposées par chaque site.

Le service est chaleureux et professionnel, adapté à l'ambiance montagne.

Les plats sont savoureux, diversifiés et suffisamment caloriques. Autant que possible, des produits locaux sont proposés aux clients.

Les petits déjeuners et pique-niques respectent des cahiers des charges établis par un spécialiste avec l'ensemble des gardiens.

5. Un refuge relié à ses clients et à ses partenaires

L'évolution des technologies et des comportements des usagers rend possible et indispensable une communication des refuges avec leurs clients et leurs partenaires.

Les refuges du Mercantour sont directement accessibles par téléphone ou par courriel et un système de réservation est possible avec une procédure adaptée.

La réponse du gardien est particulièrement professionnelle. Il propose dans tous les cas une réponse au client dans les 24 heures et le renseigne précisément sur les conditions effectives de cette réservation.

Il peut le cas échéant réserver le refuge suivant pour ses clients.

Le gardien a des relations professionnelles suivies avec les autres gardiens de refuge, l'Office du Tourisme le plus proche et les professionnels de la montagne.

6. Un lieu d'information sur les refuges, la montagne le Mercantour et la nature

La situation des refuges en altitude, le moment de temps libre que constitue la fin de journée en font un lieu privilégié pour la sensibilisation et l'éducation à la montagne et aux activités à pratiquer.

Il existe un lieu d'information régulièrement approvisionné sur la vie en refuge, la montagne et l'environnement, le Parc national du Mercantour et les activités. Ce lieu d'information comprend une carte, des brochures et des dépliants et, selon les lieux, des livres et une exposition.

Le gardien est capable de parler des activités, des itinéraires et des sites au client et propose durant la saison quelques animations.



7. Un exemple de gestion environnementale

Situés dans un cadre naturel exceptionnel, la plupart du temps au coeur du Parc national du Mercantour, les refuges se doivent d'être un modèle de gestion environnementale.

Les établissements sont alimentés très majoritairement par des énergies renouvelables. L'utilisation du gaz ou de tout autre énergie fossile est limitée aux équipements ne pouvant présenter un fonctionnement optimum par une autre forme d'énergie. Dans ce cadre, une attention toute particulière est donnée par les concepteurs sur l'utilisation d'énergies et des procédés propres et innovants notamment les micro-centrales électriques et le solaire.

Cependant, l'accès éventuel à plus d'énergie par des micro-centrales ne doit pas donner lieu à une multiplication d'équipements. Le refuge reste un lieu de calme et de contact avec la nature.

Les refuges reconstruits, intègrent des procédures de construction Haute Qualité Environnementale (ou se rapproche le plus possible des quatorze cibles de la demande HQE dans le cas où tous les paramètres ne peuvent être respectés et mis en œuvre).

Leur architecture, isolation et leurs équipements sont particulièrement étudiés pour limiter les pertes énergétiques. Le procédé d'assainissement des eaux résiduelles du refuge et les procédures liées au traitement et à l'élimination des déchets sont validées par le Parc national et intègrent un ensemble de préconisations définies à ce sujet par les administrations concernées.

Une information complète est donnée au client pour qu'il adapte ses comportements à ce contexte en terme d'énergie, de tri des déchets et d'utilisation de l'eau.


Le gardien et ses aides sont informés des conditions d'une bonne gestion environnementale, en terme d'énergie, de tri des déchets et d'utilisation de l'eau et adopte les comportements idoines.

8. Une adaptation de la vie du gardien et des aides

Le gardien et ses aides doivent bénéficier de conditions de vie satisfaisantes qui les encourage à s'investir dans leur profession. Les espaces et équipements qui leur sont proposés sont parfaitement appropriés.

9. Une vocation de service public

Les refuges du Mercantour comme l'ensemble des refuges de l'arc alpin ont une vocation de service public à l'usage des montagnards durant toute l'année.



Pour cela, il existe des équipements et procédures adaptés aux secours ainsi qu'une solide formation du gardien dans ce domaine.
Une partie du refuge, accessible, est ouverte en hiver et équipée selon les normes définies.

REFERENTIEL QUALITE DES REFUGES GARDES DE L'ESPACE MERCANTOUR


I. Un hébergement collectif d'altitude permettant un repos, un confort et une intimité satisfaisante

Un lieu de repos

1. Les refuges sont composés de chambres ou cabines de 4 à 8 lits et d'un dortoir dont les normes sont précisées en annexe.
2. Le nombre de personnes par rapport à la surface de chaque chambre respecte les normes données en annexe.
3. La chambre est équipée au moins d'une ouverture vers l'extérieur.
4. L'occultation est efficace.
5. La literie est confortable et de qualité sur deux niveaux maximum.
6. Un oreiller ou traversin avec taie, un drap housse et protège matelas et deux couvertures ou une couette sont fournis au client.
7. Il existe des zones de rangement à proximité du lit pour les affaires de la nuit (tablettes, étagère).
8. Il existe des étagères de rangement avec patères si nécessaires pouvant accueillir un sac à dos dans ou à proximité de la chambre.
9. Le drap du dessous et la taie d'oreiller sont propres et changés au moins une fois par mois.
10. Les couvertures sont secouées après chaque usage et nettoyées en fin de saison.
11. Les revêtements muraux sols et plafonds sont propres.
12. Autant que possible (conditions spécifiques de chaque refuge et des périodes), la température de la chambre est adaptée au repos du client. Dans les refuges reconstruits, il est systématiquement recherché une utilisation innovante des énergies renouvelables ou des procédés d'isolation permettant de garantir une température satisfaisante.

Avec des sanitaires adaptés

13. Le nombre de WC, de douches et de lavabos est suffisant (cf normes).
14. Sauf contrainte environnementale avérée (énergie, disponibilité en eau, assainissement,) , il existe des douches chaudes en nombre suffisant (cf normes).
15. Les sanitaires sont dotés d'un équipement minimum pour le confort du client :
 - ▶ Toilettes : papier WC
 - ▶ Lavabos : miroir, tablette, porte serviettes
 - ▶ Douches : porte savon, patères, sas de déshabillage, porte-serviettes, tablette.
16. Il existe en été au moins un sanitaire avec WC, accessible au public et bien signalé.
17. Il existe en hiver et au printemps un WC fonctionnel intérieur, accessible au public, dans les refuges gardés à ces périodes.
18. Les revêtements, muraux sols et plafonds sont en bon état


- 
19. En tenant compte des conditions d'implantation de chaque refuge, les sanitaires présentent des caractéristiques satisfaisantes :
- ▶ Le débit d'eau et l'évacuation sont satisfaisants
 - ▶ L'éclairage est en bon état de marche
 - ▶ Ils sont suffisamment ventilés
 - ▶ Ils sont propres.

II. Une ambiance « montagnes du Mercantour » bien affirmée

20. L'aspect extérieur du bâtiment est celui de l'architecture traditionnelle des montagnes du Mercantour, il marie le bois d'essence locale et la pierre de site (si cela est possible) ou de caractéristiques géologiques identiques.
21. Les équipements extérieurs destinés à la clientèle (terrasse, tables,..) ou à des fins de gestion du refuge (citerne de gaz, réservoirs, zone de dépôts, ...) font l'objet d'une attention particulière d'intégration dans l'environnement.
22. Les environs du refuge sont parfaitement propres et gardent un aspect naturel.
23. Il existe un ou plusieurs récipients adaptés pour recueillir les mégots.
24. Les mobiliers extérieurs et intérieurs sont en bois d'essence locale et rappellent le mobilier traditionnel du Mercantour.
25. Les revêtements muraux, sols et plafonds rappellent l'architecture de montagne traditionnelle du Mercantour. Ils utilisent le plus possible le bois d'essences locales dans les limites fixées par les conditions de sécurité. Dans les nouveaux refuges, ils font l'objet d'une attention toute particulière avec si besoin l'intervention d'un spécialiste de l'architecture bois.
26. Les éléments de décoration des parties communes ou privatives sont soignés et évoquent le style montagne local.
27. Les refuges sont dotés d'un poêle à bois ou d'un moyen de chauffage équivalent s'il existe une impossibilité d'installation ou d'approvisionnement.
28. Les vues depuis les salles communes sont mises en valeur par des ouvertures adaptées.

III. Un lieu d'accueil chaleureux avec des services adaptés

29. La signalétique d'accueil et directionnelle est présente sur la façade, visible, en bon état et intégrée à son environnement.
30. Les informations, sur les prix, les modes de paiement, les horaires de fonctionnement du refuge (déjeuners, services, ouverture des dortoirs, départ des clients,...) sont parfaitement lisibles propres et en bon état et dans un encadrement de qualité. Ils se retrouvent à l'extérieur et à l'intérieur du refuge.
31. La zone d'accueil où se présenter est clairement indiquée.
32. La tenue du gardien et des aides est propre et en harmonie avec le contexte montagne.
33. L'accueil est ouvert et chaleureux, le personnel utilise des formules de politesse adaptées.
34. La prise en charge du client peut être faite au moins dans une langue étrangère (anglais ou italien). Il existe des documents d'accueil au moins en anglais et en italien si le gardien ne parle pas la langue du client.
35. Le client est accompagné à son dortoir pour son installation ou bien des indications claires lui sont données pour qu'il puisse s'y rendre.
36. Le dortoir du refuge est avant tout réservé aux groupes.
37. Des indications claires sont données au client sur les modalités d'organisation de la vie du refuge et sur les horaires.
38. Pour l'ensemble des horaires de fonctionnement du refuge le gardien se réfère à des règles établies en commun au niveau du massif.

- 
39. Le gardien fait respecter les règles communes de vie et les horaires avec fermeté et bienveillance
 40. Une information claire sur les différents services existants dans le refuge est donnée au client, ces informations sont accessibles préalablement à la venue du client, elles sont rappelées par affichage de façon lisible à l'extérieur et à l'intérieur du refuge.
 41. Dans tous les refuges du Mercantour on trouve au minimum les services suivants :
 - ▶ Possibilité de pique-nique sur commande préalable
 - ▶ Possibilité d'achat de draps non jetables
 - ▶ Possibilité de trouver des jeux de société complets et en bon état
 - ▶ Existence d'un espace ou salle hors sac
 - ▶ Possibilité de laisser ses affaires dans un panier
 - ▶ Possibilité de trouver des chaussons de toutes tailles notamment de taille enfants.
 - ▶ Information sur la météo
 42. Le gardien procède à l'allumage du poêle lorsque la météo et la température le requièrent.
 43. Il existe un lieu de séchage des affaires adapté dans sa conception en terme de ventilation et d'écoulement de l'eau.
 44. Il existe un lieu de stockage des matériels individuels (chaussures, bâtons, piolets,...)
 45. La facturation au client est claire et précise, conforme aux prestations et doit être parfaitement organisée par rapport aux heures de départ des clients
 46. Il existe une politique de prix adaptée aux familles et aux enfants
 47. La prise de congé est polie et chaleureuse.

IV. Une restauration de refuge de qualité :

Les lieux :

48. La salle de restauration peut être utilisée comme salle commune hors des moments de restauration par tous les usagers.
49. La salle de restauration possède une température ambiante agréable une ventilation et un éclairage suffisant, l'espace respecte les normes données.
50. Son agencement général et sa position sont logiques par rapport à l'entrée, la cuisine et les extérieurs.
51. L'isolation phonique est satisfaisante.
52. Les tables, chaises ou bancs sont en bon état et réalisés en bois d'essence locale dans le style du pays.
53. La cuisine est suffisamment spacieuse (voir normes), elle est équipée et agencée en respectant des règles établis par un professionnel avec les gardiens.
54. Il existe une réserve facilement accessible.
55. L'espace cuisine est propre et en bon état, l'hygiène est irréprochable. Des normes d'hygiène adaptées aux conditions des refuges sont précisées et mises en place.

Le service

56. La mise en place de la table est faite avec goût, il existe des sets et des serviettes.
57. Le service est fait de manière courtoise, souriante chaleureuse.
58. Le service est efficace et attentionné, l'attente est raisonnable.

Les repas


59. Les produits locaux sont valorisés le plus possible notamment les fromages
60. Les plats sont servis en quantité suffisante et la présentation des plats est soignée
61. Il existe une formule de restauration avec un menu composé de 1 entrée / 1 plat/ 1 fromage ou yaourt / 1 dessert.
62. Le gardien met tout en œuvre pour essayer, dans la mesure du possible, de satisfaire à des demandes particulières (plat unique, plat végétarien, ...).
63. Les plats sont savoureux (en tenant compte des contraintes du refuge).
64. Une diversité des repas existe d'un refuge à l'autre et sur une même semaine.
65. Les pique-niques sont composés selon un cahier des charges établi au niveau du massif avec un spécialiste et les gardiens et prend en compte le paramètre refuge de bord de route ou d'altitude.
66. Le petit déjeuner est copieux et est composé selon un cahier des charges établi au niveau du massif avec un spécialiste et les gardiens prenant en compte le paramètre refuge de bord de route ou d'altitude.
67. Le gardien est parfaitement formé à la cuisine montagne, aux recettes locales et aux règles d'hygiène (en tenant compte des contraintes du refuge).

La salle hors sac

68. La salle hors sac est propre et bien tenue, elle est clairement délimitée notamment si elle fait partie de la salle à manger
69. Elle est suffisamment vaste par rapport aux capacités de couchage des refuges.
70. Tous les visiteurs ont le droit d'apporter et de consommer leur nourriture dans des locaux communs parfaitement adaptés.
71. Elle respecte les normes d'équipement demandées en annexe.

V. Un refuge relié à ses clients et à ses partenaires par des moyens de communication et des procédures adaptés

72. Le refuge est directement accessible par liaison téléphone ou internet et un système de réservation est possible (avec paiement par carte bleue ou par un protocole adapté).
73. Il est possible de trouver une information complète sur le refuge au moins en deux langues et au minimum sur internet.
74. Par téléphone ou email le gardien accueille le client de manière courtoise et chaleureuse en donnant le nom de l'établissement et en utilisant des formules de politesse adaptées.
75. En cas de non réponse par téléphone, il est possible de laisser un message.
76. La demande du client est explorée (date et heure, nombre de personnes, orthographe du nom présence d'enfants, ...) et est toujours reformulée.
77. Le gardien répond immédiatement par téléphone ou dans les 24 h par email à la demande de réservation.
78. Il peut le cas échéant faciliter la réservation du refuge suivant

- 
79. Le gardien a des relations avec le ou les Offices du Tourisme proches (visite du refuge, entretiens réguliers, travail en commun,...).
 80. Les gardiens ont des relations de travail entre eux particulièrement pour proposer des itinéraires de refuge en refuge avec les refuges français comme avec les refuges italiens.
 81. La signalétique d'accès au refuge est faite sur des itinéraires balisés, elle est visible lisible, uniforme, intégrée à son environnement et respecte les conditions locales (PDIPR, Parc ,...).
 82. Les gardiens et les structures gestionnaires travaillent avec les agences et professionnels de la montagne pour proposer des conditions tarifaires à ces structures claires et satisfaisantes pour les deux parties.

VI. Un lieu d'information sur les refuges, la montagne le Mercantour et la nature

83. Il existe une zone « présentoir d'information », régulièrement mise à jour, dans le cadre d'une politique commune Club Alpin Français, Parc national, Offices du Tourisme, Comité Régional ou départemental du Tourisme dans laquelle on trouve une information
 - ▶ sur la vie en en refuge
 - ▶ sur l'histoire du refuge
 - ▶ sur la nature et le Parc national
 - ▶ sur les activités à faire autour du refuge.
 - ▶ Sur les productions locales
 - ▶ Sur les sites à visiter dans la Région
 - ▶ Sur les pratiques environnementales à observer dans le refuge
 - ▶ Sur les données environnementales liées à la construction et à la gestion des refuges.
84. Selon la place disponible dans le refuge, cette zone d'information peut être composée d'un présentoir et /ou d'une bibliothèque fermée (mobiliers normés en essences locales et dans le style du pays)
85. Lorsque existe une bibliothèque fermée, elle contient un ensemble de livres sur la montagne et la nature pouvant être prêtés au client.
86. Il existe une carte au 1 : 25 000 affichée sur les murs du refuge.
87. Le gardien est capable de parler des itinéraires qu'il a, par ailleurs, lui même déjà obligatoirement parcourus.
88. Dans certains refuges, où la place est suffisante, Il existe une exposition thématique liée à l'environnement direct et / ou à l'histoire du refuge.
89. Le gardien propose des animations et des activités en faisant appel si nécessaire à des professionnels de la montagne.

VII. Un exemple de gestion environnementale

90. Tous les nouveaux refuges ou les refuges requalifiés sont bâtis en respectant des procédés Haute Qualité Environnementale (ou se rapproche le plus possible des quatorze cibles de la demande HQE dans le cas où tous les paramètres ne peuvent être respectés et mis en œuvre).

Energie

91. Sauf caractéristiques locales, le refuge est alimenté très majoritairement par des énergies renouvelables. L'utilisation du gaz est limitée aux équipements ne pouvant présenter un fonctionnement optimum par une forme d'énergie renouvelable.
92. Une attention toute particulière est donnée par les concepteurs sur l'utilisation d'énergies et de procédés propres et innovants notamment les micro-centrales et le solaire.
93. L'utilisation plus importante d'énergie par d'éventuelles micro centrales ne doit pas donner lieu à une multiplication d'équipements qui ne correspondrait pas à l'esprit « refuge ». Le refuge doit rester un lieu de calme et de contact avec la nature.
94. Le fonctionnement d'un éventuel générateur est limité aux pannes des autres formes d'énergie.
95. Les bâtiments présentent des caractéristiques maxima d'isolation et sont équipés de matériels de haute performance énergétique (lampes basse consommation, équipement électroménager de classe A,...)
96. Pour le confort des clients et la limitation des pertes d'énergie, il existe un sas d'entrée.
97. Il existe une information aux clients sur les attitudes à avoir pour économiser l'énergie (consignes verbales et affichages de proximité) sur le bon usage des équipements techniques afin de limiter les consommations et de préserver leur bon fonctionnement.
98. Tous les interrupteurs sont équipés d'un système d'extinction automatique dans les locaux où cela s'avère nécessaire. .

Tri des déchets


99. Il existe un tri des déchets du refuge et une procédure d'élimination validée avec le Parc national du Mercantour.
100. Il n'existe pas de produits jetables (shampooing et savon en dose, gobelet et vaisselle jetables, plastiques,...).
101. L'utilisation de produits chimiques ou de produits non dégradables est interdite
102. L'utilisation d'emballage et sacs plastiques pour les pique-niques fait l'objet d'une procédure concertée avec le Parc national et s'inscrit dans le cadre des règles fixées par un spécialiste avec les gardiens.
103. Il existe une information aux clients sur les attitudes à avoir pour la gestion de leurs déchets.

Eau

104. Les robinets ont un débit limité et les chasses d'eau sont équipées d'un double flux.
105. L'utilisation des douches est limitée par un système de jeton à 3 minutes par personne.
106. Dans les salles de bains et les toilettes, les hôtes doivent être informés de manière adéquate sur les possibilités de contribuer aux économies d'eau.

L'assainissement

107. L'assainissement des eaux résiduaires du refuge fait l'objet d'une évaluation avec le Parc national et intègre un ensemble de préconisations définies à ce sujet par les administrations concernées selon le cas de chaque refuge.

- 
108. *Il existe une information aux clients sur les modalités d' assainissement et sur les attitudes à respecter.*

Divers

109. *Le gardien est formé à la gestion environnementale du refuge*
110. *Il sensibilise oralement ses hôtes et ses aides à une bonne gestion environnementale*
111. *L'usage éventuel de portions individuelles notamment au petit-déjeuner respecte des règles définies en commun avec un spécialiste de l'hygiène et de la restauration.*
112. *Des séparateurs de graisse doivent être installés et les graisses et/ou huiles de cuisson et de friture doivent être recueillies et éliminées de manière appropriée.*

VIII. Adaptation de la vie du gardien et des aides

113. *L'espace vie des gardiens est adapté en superficie et en qualité et respecte pour les surfaces et les équipements les normes définies en annexes.*
114. *Il existe un bureau à l'usage du gardien.*
115. *Il existe des locaux de stockage séparés et de surface suffisante pour les denrées alimentaires, les produits d'entretiens et les matières combustibles*
116. *Les aides bénéficient des mêmes caractéristiques et utilisent les sanitaires des gardiens.*

IX Une vocation de service public


117. *Le refuge a pour vocation le secours des montagnards. Ceci signifie : l'existence d'une pharmacie (trousse de secours régulièrement approvisionnée), d'un brancard, d'une procédure adaptée pour le déclenchement des secours et d'un réseau de communication permettant le déclenchement et le suivi de ces opérations de secours.*
118. *Le gardien prévient les services d'information (gendarmerie, office du tourisme) si des conditions périlleuses exceptionnelles existent pour accéder au refuge.*
119. *Le gardien possède une formation de secouriste (Attestation de Formation aux Premiers Secours) régulièrement mise à jour.*
120. *Il existe une information sur les conditions de sécurité à respecter en montagne et sur les numéros d'appel et procédures en cas d'urgence.*
121. *Sauf contrainte avérée, il existe une partie du refuge ouverte en hiver et accessible quelles que soient les conditions d'enneigement. Elle est équipé d'un système de chauffage, de bois, de quelques ustensiles de cuisine et d'un système de secours.*
122. *Cette partie est composée de 8 à 12 lits et est équipée selon les normes définies en annexe.*

ANNEXE

NORMES A RESPECTER POUR LES REFUGES REQUALIFIES

Ces normes sont à adapter selon les spécificités de chaque refuge

Minimum	Conseillé
COUCHAGE	
Chambres de 4 à 8 lits 1 dortoir de 12 lits maximum pour les petits refuges et de 15 lits pour les grands refuges.	Dortoir de 12 lits
Matelas de bonne qualité ignifugés de 0,70 x 1,90 m	Matelas 0,80 X 2 m Séparation de 0,20 m entre deux matelas
Volume couchage par personne : 3 m ³	volume couchage par personne : 5 m ³
SANITAIRES (normes données sauf contraintes environnementales liées à chaque site)	
1 WC par tranche commencée de 20 personnes 1 WC public pour le passage	1 WC par tranche commencée de 15 personnes
1 lavabo par tranche commencée de 10 personnes	Séparation par des cabines pour la moitié des lavabos
1 douche chaude par tranche commencée de 20 personnes quant les possibilités en énergie et en eau le permettent	A déterminer pour chaque site en fonction des emplacements et possibilités en eau, énergie et assainissement
SALLE hors sac	
1 réchaud à deux brûleurs	
1 point d'eau pour 30 personnes	
1 ouverture	
1 équipement complet	
1 espace de préparation	
CUSINE	
Supérieur à 15 m ² et défini par un spécialiste	Supérieur à 20 m ² et défini par un spécialiste
Espace gardien	
Chambre 7 m ² / 2 personnes	9m ²
1 bloc sanitaire complet indépendant	
1 espace bureau	
PARTIE OUVERTE HORS SAISON	
Un espace couchage 8/12 lits avec matelas et couvertures	
Un espace hors sac équipé	



Cette Charte de qualité et ce référentiel sont issus des réflexions d'un groupe de travail initié par le Parc national du Mercantour. Le bureau d'étude Altéa – André Gondolo en a piloté l'élaboration.

Composé du Club alpin français, du Conseil général des Alpes-Maritimes et du Parc national du Mercantour, ce groupe de travail a associé également la Région Provence Alpes Côte d'Azur, le Conseil général des Alpes de Haute-Provence, le Parco naturale Alpi Marittime et des représentants de gardiens de refuges.

En partant des préconisations de ce groupe de travail, une mission d'animation et de motivation des acteurs a pu être menée auprès des institutions et associations et auprès des gardiens de refuges, premiers acteurs impliqués.

Partenaires financiers :



Document réalisé avec le concours financier du programme européen INTERREG III A
Documento realizzato con il contributo finanziario del programma europeo INTERREG III A

