

REGLEMENT INTERIEUR 2025

Maison du Grand Site de France – pont du Diable

Préambule :

La maison du Grand Site de France est un bâtiment public intercommunal d'environ 530m² de surface utile. Elle est aménagée tel un seul et même plateau de déambulation tout en longueur sur 4,68 m de large et environ 70 m de long, permettant aux visiteurs de traverser les différents espaces fonctionnels de la maison du site.

Les espaces privatifs sont situés à l'arrière du bâtiment sur 2,90 m de profondeur, et représentent près de 30% de la surface utile du bâtiment.

Ledit règlement intérieur régit le fonctionnement du bâtiment et les relations entre les différents usagers de la maison du Grand Site de France :

- l'EPIC-OTI (Etablissement Public à caractère Industriel et Commercial) Office de Tourisme Intercommunal Saint-Guilhem-Vallée de l'Hérault et ses équipes d'accueil : accueil parking et conseillers en séjour
- le concessionnaire de l'espace restauration et ses fournisseurs
- La CCVH, Communauté de Communes Vallée de l'Hérault et son service Grand site/ pôle aménagement et environnement, gestionnaire des espaces extérieurs et de la plage, encadrant l'équipe de gestion des extérieurs
- les viticulteurs et coopérateurs usagers de l'espace vithèque dans le cadre d'animations de dégustation de vins locaux et autres partenaires d'artisanat d'art ou de produits du terroir.

Article 1 : Période et horaires d'ouverture annuels de la Maison du Grand Site

Les horaires et périodes d'ouverture doivent être respectés avec précision pour une bonne qualité d'accueil.

1.1. Les périodes annuelles d'ouverture :

La maison du Grand Site de France ouvrira ses portes en continu tous les jours, des vacances de printemps aux vacances de Toussaint. L'ensemble des occupants de la maison du Grand Site de France a mission d'assurer en bonne intelligence l'accueil du public durant cette période.

La maison du Grand Site de France sera fermée durant la période hivernale dès la fin des vacances de Toussaint jusqu'au premier jour des vacances de printemps selon le calendrier annuel national

des vacances scolaires avec des occupations temporaires soumises à autorisation, convention ou **prolongation de la concession** sous forme d'avenant.

La Communauté de Communes se réserve le droit d'utiliser cet espace pour des opérations institutionnelles en formulant une réservation spécifique au moins deux mois à l'avance.

D'autres périodes d'ouverture pourront éventuellement être organisées pendant les vacances scolaires.

Les horaires d'ouverture seront affichés sur le site internet de l'Office de Tourisme et les réseaux sociaux.

1.2. Les horaires d'ouverture :

En avril, mai, juin et septembre,

- l'Office de Tourisme ouvre de 10h30 à 13h et de 14h à 18h,

- **En Octobre et Novembre**, de 10h30 à 13h et de 14h à 17h30,

- le Mas des agriculteurs **ouvre à 11h et ferme au plus tard à 19h pendant 7 mois**

Les horaires de l'espace restauration sont déterminés dans le cadre de la concession.

En juillet et août :

- l'Office de Tourisme ouvre de 10h à 19h au plus tard, 7 jours sur 7

- le Mas des agriculteurs ouvrira à 10h et ferme au plus tard à 19h00

- l'espace restauration ouvre et ferme du plus tôt au plus tard dans le cadre d'une stratégie commerciale adaptée à tous types de publics.

1.3. Le calendrier :

Il sera établi annuellement précisément par l'EPIC-OTI

1.4. Ouverture et fermeture des volets

Les agents d'accueil-parking OTI seront en charge de l'ouverture des volets tous les matins dès 9h30 pour la partie Office de Tourisme et de la fermeture. La fermeture de la maison du Grand site est de la responsabilité de l'OTI. Lors d'une problématique de fermeture, contacter le service astreinte bâtiment au 0630873660.

L'espace restauration est ouvert et fermé par le concessionnaire.

1.5. Système de fermeture et de mise en protection de la boutique culturelle et des mobiliers d'exposition de produits et marchandises

Seuls ces espaces privatifs peuvent être fermés grâce à un système de rideau métallique. Il relève de la responsabilité de l'occupant de chaque espace de fermer son espace privatif en dehors des heures d'ouvertures et d'entretenir et maintenir en état de bon fonctionnement ces équipements de fermeture. Certains espaces sont également pourvus de mobiliers équipés d'un système de fermeture et protection à manipuler par l'occupant des espaces concernés.

1.6. Horaires et périodes de livraison, accès au parvis

Les véhicules ne sont pas autorisés à stationner sur le parvis, même le matin. Les livraisons ont lieu le matin de l'ouverture jusqu'à 13h, heure à laquelle la barrière d'accès est fermée. Les véhicules de service ou de livraison se limiteront à procéder à de la dépose et reprise de matériel et fourniture (excepté phase d'ouverture et fermeture annuelle et travaux hivernaux).

Une tolérance pour les animations à partir de 17h est envisageable sur enregistrement préalable auprès du personnel de l'O.T.I. Seuls les véhicules inférieurs à 3.5T sont autorisés sur le parvis de la Maison du Grand Site qui est strictement réservé à l'usage piéton

**Article 2 : Fonctionnement de la maison du Grand Site de France et charges afférentes :
Énergies, eaux, déchets, téléphone, nettoyage, gardiennage**

2.1. Energies :

Les consommations électriques propres à l'espace Restauration sont mesurées par un compteur indépendant et refacturées au concessionnaire via un relevé de consommation.

L'éclairage des sanitaires et du parvis, les installations CVC ou l'ECS sont pris sur une autre alimentation.

- L'électricité des communs :

Les parties collectives de la maison du Grand Site de France sont branchées sur un compteur électrique commun. Les consommations correspondent à l'éclairage commun intérieur et extérieur, à l'électricité des communs (partie sanitaire, à la partie espace d'interprétation, prises aux sols), au système de refroidissement et de réchauffement, à la ventilation.

- Les compteurs électriques privatifs :

Il relèvera de la responsabilité de l'OTI de refacturer la consommation d'électricité au concessionnaire via un relevé trimestriel confié au service Bâtiments de la CCVH.

- Gestion du système de refroidissement, de réchauffement et de ventilation

Le service Bâtiment de la CCVH assure la programmation, l'entretien et la gestion du système de ventilation. En cas de problème, toutes les demandes sont centralisées auprès de l'EPIC-OTI qui transmet au service concerné. En aucun cas, des réglages ne peuvent être réalisés directement par les occupants de la maison du grand site.

- L'accès au local technique est interdit aux personnes non habilitées

2.2. Eaux / assainissement :

La présence de compteurs divisionnaires est à noter mais il n'y a qu'un seul compteur général PDD/MGS géré par la CCVH.

L'ensemble des eaux usées du bâtiment est pris en charge par la station d'épuration située en bas du parking.

Tous les occupants doivent ne déverser dans le réseau d'eaux usées que les eaux vannes (toilettes) et eaux ménagères (lessive, vaisselle). Le rejet de produits sanitaires non biologiques est interdit. Toute intervention de débouchage des canalisations dont l'obstruction a été entraînée par des déchets non compatibles avec le règlement pourra faire l'objet d'une demande de paiement par l'EPIC-OTI aux occupants responsables.

L'occupant de l'espace restauration a obligation de procéder une fois par saison à la vidange du bac à graisse spécifique à l'espace.

2.3. Collecte des déchets

- Aire de stockage des conteneurs à déchet finaux et à fermentescibles :

La collecte des déchets finaux et fermentescibles est assurée par les éco-gardes du site (service Grand site) et transportés au service des ordures ménagères de Gignac. Il n'y a pas de collecte du service de collecte des déchets ménagers au niveau de l'aire de stockage située sur le parking. Le déploiement prévu courant 2025 pourra engendrer des modifications.

- Tri sélectif

L'EPIC-OTI est engagé dans une démarche active de tri des déchets. Dans ce but, deux colonnes de tri enterrées (emballages et verre) ont été installées au bas du parking à proximité de l'aire de stockage des déchets.

L'occupant de l'espace restauration doit procéder au tri des déchets et les porter dans les colonnes du site.

Une collecte sélective est également mise en place au niveau des bureaux.

- **Aucun dépôt de matériel, marchandises ou objets quelconques ne pourra être établi en dehors des locaux.** L'occupant fera procéder le plus fréquemment possible à l'enlèvement de tous déchets, détritiques et objets quelconques qui ne seraient pas réalisés par les agents de gestion et entretien du site.

2.4. Téléphonie et informatique

Chaque espace est doté d'un réseau indépendant de type ethernet, de catégorie 6 et équipé de prises RJ45. Ces réseaux peuvent être indifféremment utilisés pour les besoins en informatique ou en téléphonie.

La concentration de chacun de ces réseaux s'effectue dans trois baies de brassage indépendantes et identifiées, installées dans la réserve de l'OTI. Les arrivées des réseaux de télécommunication sont également installées au sein de chacune de ces baies.

Chaque occupant est responsable de l'installation et de la gestion des équipements informatiques et téléphoniques qu'il jugera nécessaire d'installer dans la baie de brassage correspondante à son espace.

Il relèvera de la responsabilité de chaque occupant de faire procéder à l'ouverture de sa ligne téléphonique et de sa liaison internet et wifi.

2.5. Nettoyage, propreté et entretien

Une entreprise de nettoyage est mandatée par la CCVH pour l'EPIC-OTI pour assurer l'entretien et maintenir la propreté des espaces d'exploitation du bâtiment (dédiés au public et au personnel) en dehors de l'espace restauration. En période de haute saison (juillet et août) , le nettoyage des communs est réalisé trois fois par semaine en juillet et août. et le nettoyage des toilettes **au moins deux fois par jour**. L'entretien des toilettes en soirée est à la charge de l'occupant qui se doit de restituer l'espace dans un état de propreté. Tout manquement fera l'objet d'une refacturation de 25€.

Les sanitaires seront nettoyés 1 fois par jour en avril, mai, première quinzaine de juin , septembre et octobre.

Le contrat d'entretien des équipements de restauration est pris en charge par la CCVH.
Le nettoyage des hottes reste à la charge de l'occupant de l'espace restauration.

2.6. Gardiennage, vidéosurveillance

Le site du pont du Diable (parking et maison du Grand Site de France) bénéficie de la présence et de la surveillance d'une société de gardiennage en haute saison. Il est également équipé d'un système de vidéosurveillance externe.

2.6. Charges foncières

L'EPIC-OTI assume le paiement de l'ensemble des taxes foncières inhérentes au bâtiment.

2.7. Gestion des espaces extérieurs

La Communauté de Communes assure l'entretien et la sécurité des espaces extérieurs de l'ensemble du site et maintient sa propreté du site. Elle met en place la surveillance de baignade, gère le système d'assainissement, l'éclairage du site, son gardiennage et la maintenance.

Article 3 - Affichage

La signalétique et l'affichage doivent être homogènes et cohérents pour une bonne qualité d'accueil et respecter la charte graphique élaborée entre le service Grand site et l'O.T.I.

Les menus proposés dans l'espace Restauration, la présentation des articles, les prix, etc. devront respecter l'esprit des lieux. Les documents seront transmis au service communication de l'EPIC OTI. L'écriture sur ardoise est autorisée.

Tout affichage ou publicité quelconque autre que ceux se rapportant à l'activité de l'occupant exercée dans les lieux est soumis à avis préalable de la collectivité.

Tout affichage ou publicité devront être autorisés préalablement par l'EPIC-OTI et conforme à toutes réglementations applicables. Toute

Tout affichage ou dépôt de tract est interdit dans la maison du Grand Site ainsi que sur les voitures stationnées sur le parking, excepté les descriptifs des produits commercialisés.

Article 4 - Fonctionnement et usage des sanitaires

Les sanitaires positionnés au centre de la maison du Grand Site de France sont à la disposition de l'ensemble des visiteurs du site et de l'ensemble des usagers de la maison du Grand Site de France. Les sanitaires et vestiaires situés côté cuisine sont réservés au personnel du restaurant.

Les toilettes positionnées entre le Mas des Agriculteurs et l'espace restauration sont réservés au personnel du concessionnaire et ne sont pas repérés par une signalétique publique.

Les toilettes situées à l'extrémité de la maison côté accueil sont réservés au personnel de l'office de tourisme.

L'entretien nocturne est à la charge de l'occupant.

Article 5 - Respect des occupants de la Maison du site, partenariat et animations

L'ensemble des occupants de la maison du Grand Site de France doit s'engager à respecter leurs voisins et être vigilants à toute "pollution" olfactive, sonore, visuelle... qui pourrait entraîner une gêne pour le bon fonctionnement des espaces voisins. Le fond musical est discret et apaisant. L'espace collectif ouvert au public n'est pas cloisonné afin qu'il soit le lieu d'un véritable échange et partenariat.

L'Office de Tourisme Intercommunal se chargera de coordonner un programme d'animation et la communication qui en découle.

Article 6 - Garantir une bonne qualité d'accueil et la promotion des produits locaux

Les informations délivrées dans la maison du Grand Site de France à l'écrit ou par le personnel doivent être proposées en plusieurs langues, au minimum en anglais.

Par conséquent, les menus de l'espace Restauration devront être traduits en anglais.

Les messages d'accueil téléphonique doivent être homogénéisés entre les différents espaces de la maison du Grand Site de France comme suit :

"Nom de l'espace – Nom de l'interlocuteur – Bonjour"

Les réclamations devront être prises en compte par le biais de fiches de réclamation ou des avis visiteurs. L'ensemble de ces formulaires sera ensuite centralisé par l'Office de Tourisme Intercommunal qui se chargera de donner suite à ceux-ci.

Les objets perdus seront recueillis, enregistrés et stockés à l'Office de Tourisme Intercommunal.

Les produits présentés et vendus dans la maison du Grand Site de France sont, de préférence, des produits locaux ou de fabrication française (périmètre intercommunal, voire du Pays cœur d'Hérault) inscrits dans des démarches de qualité (label, charte, ...). Ils seront conformes au cahier des charges établis par l'Office de Tourisme Intercommunal.

Article 7 - Stationnement et Livraisons

7.1. Stationnement et fonctionnement du parking :

Le parking du bâtiment est le même que celui des visiteurs du site du pont du Diable. Pour les périodes payantes, les occupants communiqueront leur plaque d'immatriculation selon le nombre de leurs employés. La flotte de la CCVH sera enregistrée.

Le parking personnel journée sera situé en haut du Parking permanent, permettant une sortie rapide par une barrière pompier en évitant la file des véhicules au niveau de la barrière. Concernant le personnel travaillant en soirée, il est conseillé un stationnement en bas du Parking à côté des places personnes à Mobilité réduite afin de bénéficier du maximum d'éclairage.