

Charte de service



	CONSEIL MUNICIPAL DE PEÑÍSCOLA		“Charte de service”
	Annexe au manuel	APC5-01	
	Révision: 2 Date: 22/05/2025	Page: 2 de 7	

1. INTRODUCTION

La norme ISO 9001:2015 en matière de qualité, la norme ISO 14001:2015 sur l’environnement, le Pavillon Bleu, ainsi que la norme UNE-ISO 13009:2016 relative aux plages, sont des mécanismes dont dispose la Mairie de Peñíscola pour contrôler et gérer la qualité, l’environnement et le bon état général des plages.

La Charte des Services contient toutes les informations relatives aux services, activités et installations disponibles sur celles-ci.

La Charte des Services, publiée en espagnol et en valencien, est disponible sur les panneaux situés aux accès principaux de la plage, à l’Office de Tourisme, ainsi que sur le site web de la commune: www.peniscola.org.

Les usagers des plages peuvent et doivent exprimer leur avis sur les services fournis et les équipements, au moyen des enquêtes de satisfaction.

Si, en tant qu’usager de la plage, vous souhaitez formuler une réclamation ou laisser une plainte, vous pouvez le faire en remplissant le formulaire de demande générale de la Mairie, disponible à l’Office de Tourisme, à la Police Locale ou dans tout autre bâtiment municipal. Il est également possible de le faire via notre site web.

2. CONDITIONS GÉNÉRALES

2.1 Saison

- Haute saison : du 1er juin au 30 septembre
- Basse saison : le reste de l’année

	CONSEIL MUNICIPAL DE PEÑÍSCOLA		“Charte de service”
	Annexe au manuel	APC5-01	
	Révision: 2 Date: 22/05/2025	Page: 3 de 7	

2.2 Dates et horaires

a) Service de surveillance, de sauvetage et de sauvetage :

- Pendant la Semaine sainte (du week-end des Rameaux au lundi de la Saint-Vincent), de 11 h à 18 h sans interruption.
- Du 1er juin au 30 septembre, de 10 h 30 à 19 h 30 sans interruption (plage Nord).
- Du 15 juin au 15 septembre, de 10 h 30 à 19 h 30 sans interruption (plages Sud et Vivas).

b) Service de plage accessible:

- Du 1er juin au 30 septembre, de 11 h à 19 h. Sans interruption (plage Nord).
- Les 7 derniers jours de juin, du 1er juillet au 31 août, et la première semaine de septembre, de 11h00 à 19h00 sans interruption (plage Sud).

3. SERVICES GÉNÉRAUX

- Service de sauvetage et de premiers secours assuré par des maîtres-nageurs sauveteurs
- Service de surveillance policière
- Service d'information (5 points d'information touristique)
- Accueil et centralisation des réclamations et suggestions à l'Office de Tourisme.
- Signalisation maritime et balisage pour l'utilisation des bateaux à moteur.
- Service de nettoyage : nettoyage à sec et humide des surfaces, collecte des déchets, vidage des poubelles et entretien général de la plage assuré par l'entreprise de nettoyage des plages.
- Location de hamacs, de transats, de pédalos et de jet-skis
- Signalisation de l'état de la mer
- Analyse et suivi de la qualité de l'eau de mer
- Informations sur les comportements à adopter

	CONSEIL MUNICIPAL DE PEÑÍSCOLA		“Charte de service”
	Annexe au manuel	APC5-01	
	Révision: 2 Date: 22/05/2025	Page: 4 de 7	

- Fermeture et clôture de la plage en cas de risque sanitaire pour les baigneurs. Dans ce cas, les baigneurs seront informés par:
 - Levée d'un drapeau rouge
 - Système de sonorisation (couvrant les 5,5 km de plage)
 - Informations touristiques

4. ENGAGEMENT

1. Présence de maîtres-nageurs sauveteurs selon le calendrier défini au point 2.
2. Collecte quotidienne des déchets et vidage des poubelles.
3. Maintenir les eaux de baignade propres, exemptes de débris flottants, de méduses, etc.
4. Existence d'un protocole d'action en cas de présence de facteurs de risque pour les usagers de la plage.
5. Entretien optimal des plages accessibles.
6. Places de stationnement pour les personnes à mobilité réduite.
7. S'assurer que les concessionnaires d'installations temporaires adaptent leurs activités aux dispositions du présent cahier des charges.
8. Analyse de la qualité de l'eau et du sable.
9. Publication des résultats de ces analyses.
10. Pose de drapeaux informant de l'état de la mer :
 - Vert : baignade ouverte
 - Jaune : prudence
 - Rouge : baignade interdite
 - Orange : fin du service de surveillance
 - Blanc avec un symbole de méduse : présence de méduses
11. Entretien de panneaux d'information en plusieurs langues pour l'information des usagers.
12. Entretien et surveillance quotidiens des installations sportives et de loisirs, des allées, etc.

	CONSEIL MUNICIPAL DE PEÑÍSCOLA		“Charte de service”
	Annexe au manuel	APC5-01	
	Révision: 2 Date: 22/05/2025	Page: 5 de 7	

13. Nettoyage quotidien du sable sec et humide.
14. Nettoyage quotidien de la promenade et des accès à la plage.
15. Zone balisée.
16. Contrôle du respect des restrictions par la police locale et le service de surveillance et d'information environnementale.
17. Réalisation d'un exercice de sauvetage au moins une fois par an afin de contrôler le temps d'intervention des services de surveillance et de sauvetage.

5. INDICATEURS

- Consommation d'eau dans les douches
- Consommation d'électricité dans les postes de santé
- Déchets de plage (nettoyage du sable, poubelles, emballages, papier/carton)
- Consommation de carburant des tracteurs
- Assistance policière sur la plage nord
- Interventions de secours à terre
- Opérations de secours en mer

6. COMPORTEMENT ATTENDU LORS DE L'UTILISATION DE LA PLAGE

Afin d'encourager un comportement civique et respectueux de l'environnement et des autres usagers, les interdictions suivantes sont en vigueur:

- Placer sur le sable des parasols, chaises ou tout autre objet susceptible de gêner le nettoyage quotidien de la plage, entre minuit et 8 h 00;
- Utiliser des appareils audio à un volume sonore tel qu'il perturbe la tranquillité des autres usagers;
- Présence de tout animal domestique sur le sable, à l'exception des chiens guides d'aveugles;
- Pratiquer des jeux ou des sports en dehors de la zone désignée;

	CONSEIL MUNICIPAL DE PEÑÍSCOLA		“Charte de service”
	Annexe au manuel	APC5-01	
	Révision: 2 Date: 22/05/2025	Page: 6 de 7	

- Vendre ou faire de la publicité ambulante sur le sable;
- Les baigneurs doivent respecter les consignes des sauveteurs et les drapeaux d'avertissement.
- La baignade sous un drapeau rouge est interdite.
- Accès des bateaux à moteur de plaisance à la zone de baignade balisée, à l'exception des bateaux de secours ;
- La consommation de boissons alcoolisées est interdite sur la plage.
- Les baigneurs et les usagers de la plage doivent respecter les critères établis par les Pavillons Bleus, conformément aux pictogrammes affichés sur les panneaux d'information.
- La pêche est interdite pendant les heures de baignade.

Notre engagement envers les Pavillons Bleus comprend également :

- L'utilisation de poubelles et le tri sélectif des déchets.
- L'utilisation de détergents dans les douches publiques des plages est interdite.
- Le camping est interdit sur la plage.
- La circulation des véhicules est interdite sur la plage.
- Le déversement de déchets sur la plage est interdit.

7. CARACTÉRISTIQUES DE LA PLAGE

	PLAGE NORTE	PLAGE SUR
Longueur	5.500 m	500 m
Largeur	70 m.	40 m.
Type de plage	Urbain	Urbain
Taux d'occupation	Moyen-élevé	Moyen-élevé
Type de sable	Sable fin et doré	Sable fin et doré
Qualité de l'eau	Bon	Bon
Type d'eau	Calme et peu profond	Calme et peu profond

8. INSTALLATIONS DE PLAGE

	PLAGE NORTE	PLAGE SUR
Douches	61	5
Baignoires	61	3
Postes de secours	4	1
Tours de secours	8	0
Point d'accès	1	1
Poubelle	187	29
Allées	1400 metros	250 metros
Panneaux	8	1
Jeux	24	1