

Cahier des charges ATR

« Agir pour un Tourisme Responsable »



Version finale 1er décembre 2015

Le cahier des charges est protégé par les dispositions du Code de la propriété intellectuelle, notamment par celles de ses dispositions relatives à la propriété littéraire et artistique et aux droits d'auteur. Ces droits sont la propriété exclusive de l'Association Agir pour un Tourisme Responsable. Toute reproduction intégrale ou partielle, par quelque moyen que ce soit, non autorisée par l'association Agir pour un Tourisme Responsable ou ses ayants droits, est strictement interdite.

Table des matières

Préambule	4
1.1. Objectifs.....	4
1.2. Bases réglementaires	4
2. Les articles du cahier des charges.....	5
2.1. Définitions	5
2.2. Domaine d'application	7
2.2.1. Champ d'application	7
2.2.2. Le cahier des charges ATR : base du système de management du Tourisme Responsable	7
2.2.3. Le cahier des charges ATR : une approche graduelle	7
2.2.4. Le cahier des charges ATR : implication de tous les acteurs.....	7
2.3. Logique du cahier des charges	8
3. Les chapitres du cahier des charges ATR.....	9
3.1. Transparence et sensibilisation client	9
3.2. Partenariat.....	12
3.3. Cohérence.....	17
4. Règles de communication associées au label ATR	21
4.1. Signalétique de la labellisation	21
4.2. Logo « ATR »	22
4.3. Références au label et à Ecocert.....	22
5. Processus de contrôle.....	23
6. Conditions d'évolution du cahier des charges.....	23
6.1. Modification du cahier des charges	23
6.2. Comité de suivi du label	23
Annexes.....	24
Annexe I – Modalités du questionnaire satisfaction	24
Annexe II –Modalités de la convention de partenariat ATR.....	25
Modalités de la convention de partenariat destinée aux prestataires prioritaires.....	25
Modalités de la convention de partenariat allégée.....	26
Annexe III – Schéma du processus de contrôle.....	28
Annexe IV – Formulaire de demande de labellisation	29

Annexe V – BONNES PRATIQUES COMPLEMENTAIRES.....	31
3.1. Transparence et sensibilisation client	31
3.2. Partenariat.....	34
3.3. Cohérence.....	37

Préambule

Si les activités touristiques ont des retombées souvent bénéfiques sur le développement des pays et des populations visités, elles peuvent également avoir des impacts non souhaités sur les équilibres sociaux, culturels et environnementaux de ces pays.

Partant de ce constat, plusieurs opérateurs du tourisme ont décidé de travailler ensemble pour formaliser et harmoniser les valeurs communes qui les animent et leurs pratiques professionnelles.

1.1. OBJECTIFS

Le cahier des charges ATR a pour vocation de définir des critères exigeants permettant de garantir l'implication des voyageurs et des acteurs du tourisme dans une démarche de Tourisme Responsable, depuis la conception du voyage jusqu'à sa réalisation sur place.

On entend par Tourisme Responsable, un tourisme visant à :

- Encourager le développement d'un tourisme qualitatif pour une découverte authentique des régions d'accueil et de leur culture ;
- Veiller à ce que les retombées économiques soient le plus justement réparties entre les acteurs du voyage, et participer à un développement durable des destinations ;
- Respecter les usages et différences culturelles des régions d'accueil ;
- Respecter l'environnement et le patrimoine culturel et naturel ;
- Informer de façon transparente et sincère.

Pour élaborer le présent cahier des charges, ATR s'est appuyé :

- Sur un groupe de parties prenantes représentant le secteur du tourisme, organisées en comité technique ;
- Sur des avis d'experts indépendants.

1.2. BASES RÉGLEMENTAIRES

Les principales dispositions légales et réglementaires en vigueur concernant l'activité des opérateurs de voyages et de séjours sont définies dans les articles L211-1 et suivants, R 211-1 et suivants du code du tourisme, codification de la loi 2009-888, 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques.

2. Les articles du cahier des charges

2.1. DÉFINITIONS

Au sens du présent cahier des charges les termes suivants répondent aux définitions ci-dessous :

- **OPÉRATEUR** : Toute personne physique ou morale qui demande la labellisation selon le cahier des charges ATR.
- **TOUR OPÉRATEUR (OU TO)** : Opérateur qui conçoit, produit un voyage et le vend à une agence de voyages ou directement au client. La mise en œuvre peut être soit :
 - déléguée à un réceptif, en charge des relations avec les fournisseurs directs ;
 - prise en charge directement, le TO étant alors responsable de la relation avec les fournisseurs intervenant dans la filière.
- **RÉCEPTIF** : Opérateur responsable de la mise en œuvre sur place du voyage, selon un itinéraire déterminé avec le TO. Le réceptif est responsable de la relation avec les fournisseurs intervenant dans la filière.
- **FOURNISSEUR** : Prestataire en charge d'une fonction particulière au sein du voyage, souvent logistique (hébergement, transport, restauration...). Au sein de ce référentiel, ce terme inclut les guides accompagnateurs engagés en freelance.
- **PRESTATAIRE** : Terme englobant à la fois réceptif et fournisseur.
- **PRÉ-AUDIT DOCUMENTAIRE** : Revue documentaire effectuée avant l'audit sur site qui porte sur certains critères (principalement support de communication) et sur l'outil analyse des prestataires.
- **AUDIT SUR SITE** : Audit terrain sur le site de l'opérateur labellisé. Vérification de la conformité de l'opérateur aux exigences du cahier des charges.

- **AUDIT DESTINATIONS :** Audit par échantillonnage de réceptifs non engagés avec lesquels travaillent des TO labellisés. Cet audit s'effectue la 2^{ème} année de labellisation du TO.

2.2. DOMAINE D'APPLICATION

2.2.1. CHAMP D'APPLICATION

Ce cahier des charges s'applique à tout opérateur exerçant les activités de Tour Opérateur ou de Réceptif.

Ce cahier des charges n'a pas vocation à s'appliquer à des fournisseurs directs. Un opérateur peut être à la fois Réceptif et Tour Opérateur.

2.2.2. LE CAHIER DES CHARGES ATR : BASE DU SYSTÈME DE MANAGEMENT DU TOURISME RESPONSABLE

Il est demandé aux opérateurs de concevoir un système de management du Tourisme Responsable pour atteindre leurs objectifs. Comme tout système de management, il s'agit d'un ensemble de procédures qui garantira, s'il est suivi, que les voyages, depuis leur conception jusqu'à leur réalisation sur place, sont réalisés selon les principes du Tourisme Responsable tels que définis dans ce cahier des charges.

2.2.3. LE CAHIER DES CHARGES ATR : UNE APPROCHE GRADUELLE

Le cahier des charges ATR s'applique à tous les services proposés par l'opérateur - ou la marque que l'opérateur engagée dans la démarche. Chaque opérateur s'engage à appliquer le cahier des charges, sur le long terme, à l'ensemble de ses prestataires. Afin d'atteindre un tel niveau de conformité, l'opérateur adopte une approche graduelle, basée sur la gestion de ses prestataires. Notamment, il hiérarchise son réseau en fonction des risques liés au Tourisme Responsable.

Pour aider les opérateurs à mettre en place une telle approche, ATR a développé un outil appelé « Analyse des prestataires ». Cet outil permet de hiérarchiser les prestataires et d'identifier où il faudra agir en priorité par rapport aux problématiques ATR.

2.2.4. LE CAHIER DES CHARGES ATR : IMPLICATION DE TOUS LES ACTEURS

L'opérateur est responsable de la bonne mise en œuvre du cahier des charges ATR, en amont comme en aval, par l'intermédiaire de son système de management du Tourisme Responsable. Cette mise en œuvre aura lieu avec le soutien et la collaboration des acteurs impliqués dans son réseau, c'est-à-dire principalement de ses prestataires et de ses clients.

2.3. LOGIQUE DU CAHIER DES CHARGES

L'objectif principal de ce cahier des charges est la garantie d'une « démarche de Tourisme Responsable » depuis sa production jusqu'à sa mise en œuvre.

Au sein du cahier des charges, les exigences sont organisées autour de 3 grands chapitres :

- 1 – **Transparence et sensibilisation client**
- 2 – **Partenariat**
- 3 – **Cohérence**

Les 3 chapitres sont subdivisés en thématiques. Chacune des thématiques est ensuite déclinée en critères de contrôle et présentée sous la forme suivante :

Ni-veau	n°	Thème	Définition du critère	Éléments de contrôle	Acteurs	
					TO	Ré-ceptif

Le label ATR se décline sous la forme de 16 critères qui doivent être respectés en vue de l'obtention du label ATR. Ces exigences sont contrôlées à travers un pré-audit documentaire et un audit sur site. Pour les tour-opérateurs, un audit destinations par échantillonnage est effectué, en fonction des risques identifiés, dès la 2^{ème} année d'engagement.

Le label s'insère dans une démarche de progrès et se veut être un outil d'accompagnement des acteurs du Tourisme Responsable. Treize bonnes pratiques complémentaires sont proposés pour inviter les opérateurs à progresser. Elles ne sont pas obligatoires pour l'obtention du label ATR mais constituent des pistes de réflexion et d'amélioration des pratiques du Tourisme Responsable.

Des fiches pratiques ont été élaborées afin d'accompagner les opérateurs dans la mise en place des exigences du cahier des charges ATR. Ces fiches techniques ont pour vocation d'apporter des précisions mais ne constituent en aucun cas des exigences supplémentaires au cahier des charges ATR.

3. Les chapitres du cahier des charges ATR

3.1. TRANSPARENCE ET SENSIBILISATION CLIENT

Principe : Sensibiliser le client sur les impacts du tourisme et de la démarche ATR en l’informant et en l’impliquant.

Ni-veau	n°	Thème	Définition du critère	Éléments de contrôle	Acteurs	
					TO	Ré-ceptif
1. Engagement de l’entreprise						
Exi-gence	TR-01	Engagement de la direction	<p>Informé le client des engagements pris par la direction de l’entreprise dans le cadre de la démarche ATR</p>	<p>Présentation sur un support de communication (brochure, site internet...) :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ De la teneur de ces engagements; ▪ Du label ATR obtenu ou en voie d’obtention ; ▪ Si engagement d’une seule marque/filiale d’un groupe, la communication est claire sur le fait que seule cette filiale est engagée. <p>Diffusion du cahier des charges ATR sur le site internet.</p>	X	
2. Les bonnes pratiques du Tourisme Responsable						

Exi- gence	TR-0 2	Bonnes pra- tiques du Tourisme Respon- sable	Informers le client sur les bonnes pra- tiques du Tourisme Responsable et sur le mo- dèle écono- mique du tour opéra- teur	Présentation des grands prin- cipes et objectifs du Tourisme Responsable sur au moins un support de communication (brochure, site internet...). Mention sur le modèle écono- mique du tour opérateur sur au moins un support de com- munication Diffusion de la Charte Ethique du Voyageur : en fonction du secteur d'activité, toute ou partie de la charte doit être disponible sur le site internet et doit être diffusée par tout moyen au client au moment de la vente.	X	
---------------	-----------	---	--	--	----------	--

Niveau	n°	Thème	Définition du critère	Eléments de contrôle	Acteurs	
					TO	Réceptif
Exigence	TR-03	Enjeux destination	Informé le client sur les enjeux liés à la destination	Présentation sur les supports de communication liés au voyage : <ul style="list-style-type: none"> Des us et coutumes locales ; Des informations nécessaires au client pour une bonne application de la charte éthique du voyageur. 	X	
Exigence	TR-04	Bonnes pratiques destinations fragiles	Informé le client sur les bonnes pratiques à adopter au niveau des destinations fragiles	Identification des pays et/ou zones fragiles (points fragiles sur les aspects sociaux/environnementaux/culturelles) Information sur les supports de communication: <ul style="list-style-type: none"> Des problématiques identifiées (sociales, environnementales, culturels) ; Des bonnes pratiques associées. 	X	
3. Le message est-il passé ?						
Exigence	TR-05	Enquête satisfaction	A leur retour, interroger les clients sur les aspects liés au Tourisme Responsable du voyage	Vérification de l'utilisation du questionnaire satisfaction (nombre de retour client/gestion des questionnaires) ou intégration des questions ATR dans les questionnaires existants. Voir modèle de questionnaire en Annexe I.	X	

3.2. PARTENARIAT

Principe : Mettre en place un système de suivi et d'accompagnement de ses prestataires en matière de Tourisme Responsable.

Ni-veau	n°	Thème	Définition du critère	Eléments de contrôle	Acteurs	
					TO	Ré-ceptif
1. Identification des prestataires prioritaires						
Exi-gence	PAR-01	Analyse des prestataires	Effectuer une analyse de ses différents prestataires pour les classer par ordre de priorité et préciser la durée du partenariat avec chacun d'entre eux	<p>Activité Tour opérateur : Remplir l'outil analyse des prestataires; Cet outil permet d'identifier les « réceptifs prioritaires », auprès desquels il faut travailler en priorité sur les thématiques du Tourisme Responsable.</p> <p>Activité Réceptif : Mettre à disposition de l'auditeur tout fichier/document concernant les fournisseurs et indiquant le pays et le chiffre d'affaires.</p>	X	X
Ni-veau	n°	Thème	Définition du critère	Eléments de contrôle	Acteurs	
					TO	Ré-ceptif
2. Formalisation d'engagements réciproques						

Exi- gence	PAR-0 2	Convention de partena- riat	<p>Mettre en place une convention de partenariat avec ses réceptifs / ses TO.</p> <p>Cette convention décrit clairement les engagements des deux parties en matière de collaboration</p>	<p>Convention de partenariat reprenant (Annexe II) :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les conditions partenariales; ▪ Les engagements en termes de Tourisme Responsable ; ▪ L'engagement à respecter les Droits de l'Homme <p>Pour les réceptifs prioritaires, les conventions complètes sont privilégiées.</p> <p>Possibilité de convention allégée dans le cas des réceptifs recevant très peu de voyageurs.</p> <p>Si le réceptif ne souhaite pas établir une convention, le TO doit apporter la preuve qu'il a fait part au réceptif des conditions de collaboration (Annexe II). Le retour du réceptif est, dans ce cas, non obligatoire.</p>	X	
3. Mise en place d'un partenariat basé sur l'échange et le partage d'expérience						
Exi- gence	PAR-0 3	Bilan récep- tifs	<p>Faire un bilan annuel avec ses réceptifs, au minimum les prioritaires</p>	<p>Faire un bilan annuel avec les réceptifs, au minimum les prioritaires, pour aborder: Les thématiques du Tourisme Responsable ; La qualité de la relation partenariale.</p> <p>La nature des échanges (à distance, rencontres hors site, visites sur site) est à adapter au risque et au nombre de voyageurs envoyés.</p> <p>Des comptes rendus de réunion et/ou des emails et/ou tout autre document lié à ce bilan sont disponibles.</p>	X	

Ni-veau	n°	Thème	Définition du critère	Eléments de contrôle	Acteurs	
					TO	Ré-ceptif
Exi-gence	PAR-04	Suivi réceptifs	Echanger avec les réceptifs, au minimum les prioritaires, afin d'identifier avec eux leurs problématiques en matière d'accompagnement et de suivi	<p>La fréquence des échanges est à adapter au risque et au nombre de voyageurs envoyés.</p> <p>Les échanges peuvent se faire par :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Des visites sur site ; ▪ Des rencontres ; ▪ Des échanges téléphoniques, visioconférences ; ▪ Des formations. <p>Tout type d'enregistrement (comptes rendus de réunions et/ou emails et/ou autres documents) listant les problématiques identifiées et leurs analyses sont disponibles.</p>	X	

Exi- gence	PAR-0 5	Echanges bonnes pra- tiques structure	Echanger avec ses prestataires sur les bonnes pra- tiques so- ciales et en- vironnemen- tales qu'ils pourraient adopter au niveau de leur structure	<p>La fréquence des échanges est à adapter au risque et au nombre de voyageurs envoyés.</p> <p>Les échanges avec les prestataires prioritaires doivent être privilégiés. Ils peuvent se faire par :</p> <p>Pour tous les prestataires de l'opérateur, qu'ils soient réceptifs ou fournisseurs : Des visites sur site ; Des rencontres ; Des échanges téléphoniques, Visioconférences ; Des formations ;</p> <p>Pour les prestataires de l'opérateur qui sont des fournisseurs, le cas échéant :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mise à disposition d'outils (guides de bonnes pratiques de développement durable hôtel / transport / restauration, livrets pour les guides accompagnateurs etc.) ; ▪ Recherche et mise à disposition d'informations sur les labels liés au développement durable existants dans le secteur <p>Des comptes rendus de ces échanges et analyses sont disponibles et portent sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les bonnes pratiques sociales (salaires, assurances, santé sécurité, travail des mineurs, porteurs, horaires de travail...) ▪ Les bonnes pratiques environnementales (gestion de l'eau, gestion des déchets, gestion de l'énergie...). 	X	X
					TO	Ré- ceptif

Exi- gence	PAR-0 6	Echanges bonnes pra- tiques four- nisseurs	Echanger avec les ré- ceptifs sur la sensibilisa- tion de leurs propres four- nisseurs en matière de bonnes pra- tiques so- ciales et en- vironnemen- tales	<p>Les échanges sont à adapter au risque et au nombre de voyageurs envoyés.</p> <p>Les échanges avec les réceptifs prioritaires doivent être privilégiés.</p> <p>Les échanges peuvent se faire par :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Des visites sur site ; ▪ Des rencontres ; ▪ Des échanges téléphoniques, visioconférences ; ▪ La mise à disposition d'outils (guides de bonnes pratiques de développement durable hôtel / transport / restauration, livrets pour les guides accompagnateurs etc.) ; ▪ Recherche et mise à disposition d'information sur les labels liés au développement durable existants dans le secteur. 	X	
---------------	------------	---	---	---	----------	--

3.3. COHÉRENCE

Principe : Transmettre et appliquer l'esprit « Tourisme Responsable » au sein de son entreprise.

Ni-veau	n°	Thème	Définition du critère	Éléments de contrôle	Acteurs	
					TO	Ré-ceptif
1. Informer son personnel						
Exi-gence	CO-01	Information du personnel	Informer le personnel des développements en termes de Tourisme Responsable de l'entreprise	A minima, une information annuelle de l'ensemble du personnel sur l'avancement de l'entreprise en termes de Tourisme Responsable et des actions ATR a lieu.	X	X
2. Diminuer son impact environnemental						
Exi-gence	CO-02	Gestion environnementale : politique	Développer et diffuser une politique de gestion environnementale au sein de l'entreprise	Existence d'un document définissant la politique de gestion environnementale de l'entreprise.	X	X

Exi- gence	CO-0 3	Gestion en- vironne- mentale : actions	Appliquer une politique de gestion environnementale et évaluer l’empreinte carbone de l’entreprise	<p>Mise en place d'au moins 5 actions pour la gestion environnementale dont obligatoirement une sur l'évaluation de l'empreinte carbone de l'entreprise (bilan carbone)</p> <p>Liste non exhaustive de bonnes pratiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestion du papier : imprimeur pour les documents de communication certifié (ISO 14001, EMAS); impression sur papier recyclé etc. ; ▪ Gestion de l'énergie : audit énergétique, éclairage de bureau éteint après les heures de bureau, éclairage basse consommation etc. ; ▪ Gestion de l'eau : utilisation de réducteurs de débit d'eau, utilisation de robinets temporisés, réutilisation de l'eau de pluie etc. ; ▪ Gestion des déchets : Recyclage des piles; réduction des déchets, mesures pour réduire les emballages, tri etc. ; ▪ Réduction de la pollution et maintien des écosystèmes : peinture sans plomb ou à l'eau, réduction de la pollution sonore, travail écologique sur les espaces verts de l'entreprise...etc. ; ▪ Impact des technologies numériques : règles d'achat de matériel informatique et d'envois massifs d'e-mails ou de pièces jointes volumineuses etc. ; ▪ Ecoconstruction ; ▪ Plan de Déplacement Entreprise : rédaction d'un PDE et d'actions pour impliquer les salariés dans la mise en place de ce PDE 	X	X
---------------	-----------	---	--	---	----------	----------

Ni- veau	n°	Thème	Définition du critère	Eléments de contrôle	Acteurs	
					TO	Ré- ceptif
3. Agir sur le plan social						
Exi- gence	CO-0 4	Respon- sabilité so- ciale	Mettre en place des actions so- ciales pour les salariés, qui vont au- delà de la réglementa- tion natio- nale	Mise en place d'au moins 3 bonnes pratiques Liste non exhaustive de bonnes pratiques : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sondages réguliers sur le bien-être au travail ; ▪ Politique de communication interne comme outil de management ; ▪ Salle de détente mise à la disposition des salariés ; ▪ Dispositif de partage du profit ; ▪ Système instaurant une flexibilité des horaires de travail (conciliation vie professionnelle et personnelle) ; ▪ Actions spécifiques pour le développement des compétences ; ▪ Grille de salaire transparente ; ▪ Plans de retraite pour tous les salariés ; ▪ Crèche d'entreprise ; ▪ Véhicule(s) de co-voiturage etc. 	X	X

Niveau	n°	Thème	Définition du critère	Éléments de contrôle	Acteurs	
					TO	Réceptif
4. Participer au développement local et à l'éducation						
Exigence	CO-05	Participation au développement local	Participer au développement des populations locales au niveau des zones visitées	Participer à minima sur un site visité à des actions de développement de populations locales : <ul style="list-style-type: none"> ▪ En reversant une partie du résultat de l'entreprise à des associations locales ou des fondations ▪ Et/ou en participant directement à des actions localement (appui technique, humain, logistique...direct). 	X	X

4. Règles de communication associées au label ATR

4.1. SIGNALÉTIQUE DE LA LABELLISATION

L'association ATR fournira aux opérateurs ATR la signalétique du label correspondant à son niveau d'engagement :

- **Signalétique « en cours de labellisation »**

Cette signalétique est délivrée par l'association ATR à toutes les entreprises et/ou marques qui s'engagent à :

- 1/ Payer la cotisation à l'association ATR
- 2/ Signer la Charte ATR
- 3/ Retourner le formulaire de labellisation ATR

L'utilisation de la signalétique « En cours de labellisation » est autorisée sur une durée de 24 mois. Au cours de cette période, l'opérateur devra se soumettre à l'audit d'habilitation en vue de sa labellisation.

Au-delà de cette période, si l'opérateur ne transmet pas à l'association ATR son attestation de conformité, l'usage de la signalétique « en cours de labellisation » sera proscrit.

- **Signalétique pour les opérateurs labellisés**

La signalétique « vierge » ou « contrôlé par Ecocert » est délivrée par l'association ATR à tout opérateur répondant aux exigences du présent cahier des charges et ayant obtenu une attestation de conformité.

Ces signalétiques devront être visibles par les clients sur les supports de communication. Toute autre communication devra être faite selon les règles de ce chapitre et ne devra pas prêter à confusion sur la portée du label.

4.2. LOGO « ATR »

EN COURS DE LABEL-
LISATION



LABELLISÉ



4.3. RÉFÉRENCES AU LABEL ET À ECOCERT

La communication des opérateurs bénéficiant d'une attestation de conformité au présent cahier des charges de contrôle devra se faire obligatoirement dans le respect de la charte de communication consultable sur www.ecocert.com.

Le logo et autres supports de communication mis à disposition et faisant références à ECOCERT ENVIRONNEMENT peuvent être utilisés dans le respect de la charte d'utilisation consultable sur www.ecocert.com.

5. Processus de contrôle

Le processus de contrôle est organisé selon un cycle annuel. A terme, il conduit à l'attribution ou au maintien d'une attestation de conformité autorisant l'opérateur à faire référence au label « Agir pour un Tourisme Responsable » et au contrôle par Ecocert.

Le processus de contrôle complet est disponible auprès de l'association ATR. Un schéma récapitulatif du processus de contrôle se trouve en annexe III du présent cahier des charges.

6. Conditions d'évolution du cahier des charges

Le présent cahier des charges est un document évolutif, susceptible d'être actualisé et amélioré en permanence, notamment en vue de son ouverture à d'autres activités touristiques.

6.1. MODIFICATION DU CAHIER DES CHARGES

Le présent cahier des charges sera soumis à des révisions régulières dans le but de respecter d'éventuelles évolutions de la réglementation, des exigences des membres de l'association ATR et des nouveaux enjeux du Tourisme Responsable.

ECOCERT sera habilité à apporter toute modification au présent cahier des charges après consultation des parties intéressées et en particulier du Comité de suivi du label.

6.2. COMITÉ DE SUIVI DU LABEL

Le Comité de suivi du label est une commission composée d'experts, consultants et de représentants de la profession ayant fait acte de candidature auprès de l'association ATR. Lorsqu'il est fait appel au Comité de suivi du label, celui-ci se consulte et émet un avis à la majorité conformément à son règlement intérieur. ECOCERT décide des mesures afférentes.

Annexes

ANNEXE I – MODALITÉS DU QUESTIONNAIRE SATISFACTION

Le questionnaire satisfaction ATR a pour vocation d'interroger les clients sur les aspects liés au Tourisme Responsable du voyage lors de leur retour.

Si des questionnaires satisfaction client existent déjà, on veillera à vérifier qu'ils couvrent les points suivants :

- **L'information donnée au voyageur** avant et pendant le voyage sur les aspects du Tourisme Responsable : charte éthique, risques et bonnes pratiques du Tourisme Responsable ;
- **Les conditions du voyage liées au Tourisme Responsable** : dégradation des sites, gestion des déchets, travail des mineurs etc.

Sur demande, l'association ATR peut vous fournir un questionnaire satisfaction client ATR type.

ANNEXE II – MODALITÉS DE LA CONVENTION DE PARTENARIAT ATR

MODALITÉS DE LA CONVENTION DE PARTENARIAT DESTINÉE AUX PRESTATAIRES PRIORITAIRES

Si une convention de partenariat existe déjà, on veillera à vérifier qu'elle couvre les points suivants :

- L'esprit du partenariat : collaboration sur le long-terme
- L'engagement du réceptif à respecter les conditions juridiques de l'exercice de son métier
- Les engagements du réceptif en matière de Tourisme Responsable (système social et système environnemental) :
 - Au niveau de sa propre structure
 - Au niveau des différents prestataires
 - Le respect des Droits de l'Homme
- Les engagements du tour-opérateur en matière de collaboration :
 - Nature et formes d'appui fournis
 - Les mécanismes prévus en cas de désaccord (par exemple sur la qualité de la prestation fournie, sur les aspects Tourisme Responsable)
 - Les modalités de rupture de contrat
 - La possibilité pour le réceptif de recevoir un audit externe mandaté par ECO-CERT

En ce qui concerne les aspects du système social et plus précisément des conditions de travail, il est possible de se référer aux règles de l'OIT si besoin. Les règles de l'OIT sont déclinées dans le référentiel ETI. En fonction des risques, du type de voyage, les règles à respecter concernent :

- Le travail des enfants
- Les salaires
- La protection sociale
- La santé et la sécurité

En ce qui concerne les aspects du système environnemental, cela inclut de prendre en compte les avancées locales (filières de traitement des déchets existantes ou non...), et la fragilité des zones concernées. En fonction des risques, un focus est possible sur :

- La gestion des déchets
- La gestion de l'eau
- L'énergie

- La fréquentation des zones protégées

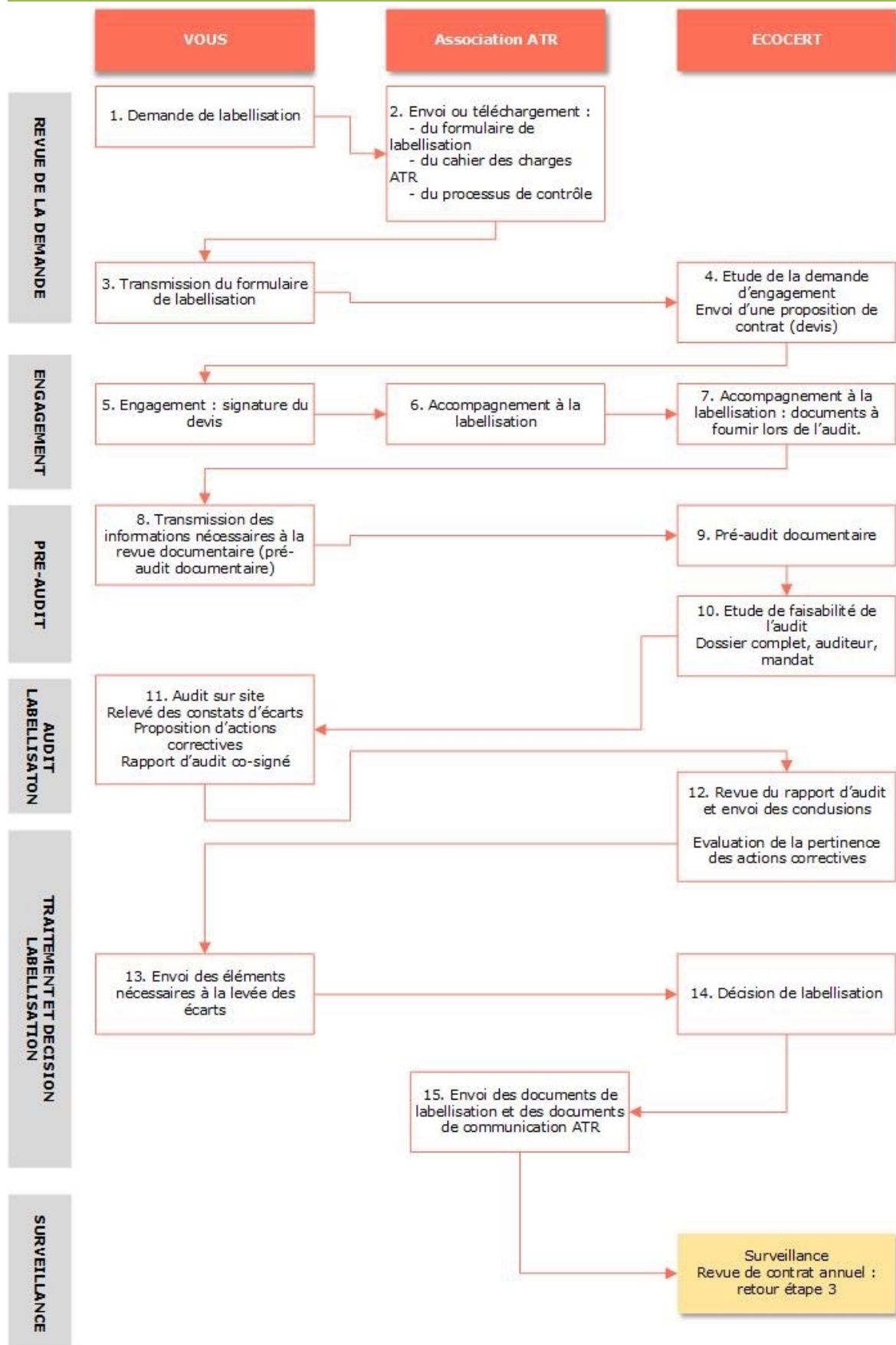
Sur demande, l'association ATR peut vous fournir une convention de partenariat type.

MODALITÉS DE LA CONVENTION DE PARTENARIAT ALLÉGÉE

Pour des **réceptifs non prioritaires**, il est possible d'établir une convention de partenariat allégée qui doit couvrir à minima les points suivants :

- L'esprit du partenariat : collaboration sur le long-terme
- L'engagement du réceptif à respecter les conditions juridiques de l'exercice de son métier
- Les engagements du réceptif en matière de Tourisme Responsable (système social et système environnemental) :
 - Au niveau de sa propre structure
 - Au niveau des différents prestataires
- La possibilité pour le réceptif de recevoir un audit externe mandaté par ECOCERT

ANNEXE III – SCHÉMA DU PROCESSUS DE CONTRÔLE



ANNEXE IV – FORMULAIRE DE DEMANDE DE LABELLISATION

Formulaire de demande de labellisation ATR

Agir Pour un Tourisme Responsable

1 - Identification de l'opérateur à labelliser	
Nom / Raison sociale :	
N° SIRET :	
N° TVA Intra :	
Adresse :	
Pays :	
Dirigeant du site :	
Nom :	
Prénom :	
Contact privilégié du site :	
Nom :	
Prénom :	
Téléphone :	
Fax :	
Email :	
Métier(s)	<input type="checkbox"/> Tour opérateur <input type="checkbox"/> Réceptif <input type="checkbox"/> Distributeur
Si plusieurs métiers, indiquer la part relative de chacun (%)	Tour opérateur : % Réceptif : % Distributeur : %

2 – Activité de l'opérateur à labelliser

<p>Descriptif de l'activité :</p> <p>Activité(s) à labelliser</p> <p><i>Si plusieurs métiers, indiquez le ou les métiers à labelliser ou le cas échéant, la marque concernée.</i></p>	
<p>Nombre de voyages proposés [exclusivement activité TO]</p> <p>Nombre de pays concernés par les voyages [exclusivement activité TO]</p>	
<p>Démarche de certification « Engagement de Service AFNOR »</p>	<p><input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non</p>
<p>Nombre total d'employés :</p>	
<p>Chiffre d'affaires annuel :</p>	

<p>Date et lieu :</p>	
<p>Nom et signature :</p>	
<p>Atteste par la présente que les informations sont exactes et que son entreprise respecte les réglementations en vigueur dans le pays concerné.</p>	

ANNEXE V – BONNES PRATIQUES COMPLEMENTAIRES

Treize bonnes pratiques complémentaires sont proposées pour inviter les opérateurs à progresser. Elles ne sont pas exigées pour l'obtention du label ATR mais constituent des pistes de réflexion et d'amélioration des pratiques du Tourisme Responsable. Elles s'inscrivent dans une démarche de progrès et sont organisées en reprenant les trois chapitres du référentiel : transparence / partenariat / cohérence.

3.1. TRANSPARENCE ET SENSIBILISATION CLIENT

Principe : Sensibiliser le client sur les impacts du tourisme et de la démarche ATR en l'informant et en l'impliquant.

Niveau	n°	Thème	Définition du critère	Eléments de contrôle	Acteurs	
					TO	Réceptif
1. Engagement de l'entreprise						
2. Les bonnes pratiques du Tourisme Responsable						
3. Le message est-il passé ?						
4. Impact carbone du voyage, réduire et compenser						
Progrès	PROG-01	Emissions de CO₂ liées au transport	Informé le client des émissions de gaz à effet de serre (GES) générées par son voyage, notamment aérien	Afficher sur les supports de communication, factures et /ou devis les émissions de GES estimées du voyage, notamment les déplacements en avion.	X	

Niveau	n°	Thème	Définition du critère	Eléments de contrôle	Acteurs	
					TO	Réceptif
Progrès	PROG-02	Compensation carbone	Impliquer le client dans la compensation carbone de son voyage aérien	<p>Afficher sur les supports de communication, factures et/ou devis la compensation partielle du voyage aérien : le montant de la compensation dépend des projets de compensation initiés.</p> <p>Indiquer de façon claire que la compensation est partielle et ne concerne que l'aérien.</p> <p>Les voyages ne proposant pas de trajet en avion ne sont pas concernés.</p>	X	
Progrès	PROG-03	Information compensation	Informier clairement le client sur les projets de compensation financés	<p>Détailler sur des supports de communication les projets de compensation financés :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nom de l'entité réalisant les actions de compensation ; ▪ Description des projets. <p>Les voyages ne proposant pas de trajet en avion ne sont pas concernés.</p>	X	
Progrès	PROG-04	Transports alternatifs clients	<p>Encourager le client à utiliser :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Des vols directs ou des modes de transport alternatifs à l'avion - Des modes de transport alternatifs à la route afin de limiter les émissions de CO₂ 	<p>Pour les voyages long courrier avec transport aérien, si ce dernier comporte des escales, proposer une alternative avec vols directs lorsque cela est possible afin que le client fasse son choix.</p> <p>Pour les voyages court et moyen-courrier avec transport aérien, proposer, lorsque cela est possible, une alternative en train ou autre mode de transport peu émetteur de CO₂.</p> <p>Pour les transports majoritairement terrestres, proposer, lorsque cela est possible, une alternative au transport routier (ferroviaire, maritime...). Dans le cas de transport sur route, proposer de recourir au covoiturage, aux véhicules électriques ou aux vélos.</p>	X	

Niveau	n°	Thème	Définition du critère	Eléments de contrôle	Acteurs	
					TO	Réceptif
5. Fonctionnement de l'activité						
Progrès	PROG-05	Partenaires locaux	<p>Informers sur ses réceptifs locaux : qui sont-ils ? comment sont-ils structurés?</p>	<p>Présentation sur un support de communication (brochure, site internet, fiche technique...), pour chaque réceptif :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Date de début de collaboration ▪ Présentation/historique du réceptif <p>Il n'est pas obligatoire de préciser le nom du réceptif.</p>	X	
Progrès	PROG-06	Répartition du prix de la prestation	<p>Etre transparent sur la répartition du prix de la prestation</p>	<p>Pour chaque type de produit, répartition en pourcentage selon trois catégories de coûts :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Frais de fonctionnement de l'opérateur ; ▪ Transport aérien ; ▪ Prestations terrestres. <p>Les catégories sont à adapter en fonction de l'activité.</p>	X	

3.2. PARTENARIAT

Principe : Mettre en place un système de suivi et d'accompagnement de ses prestataires en matière de Tourisme Responsable.

Niveau	n°	Thème	Définition du critère	Eléments de contrôle	Acteurs	
					TO	Réceptif
1.	Identification des prestataires prioritaires					
2.	Formalisation d'engagements réciproques					
3.	Mise en place d'un partenariat basé sur l'échange et le partage d'expérience					

Niveau	n°	Thème	Définition du critère	Eléments de contrôle	Acteurs	
					TO	Réceptif
Progrès	PROG-07	Formations	Former les prestataires en fonction de besoins spécifiques identifiés quand la compétence locale n'existe pas (hygiène, gestion de groupe, gestion des secours, gestion trésorerie...)	<p>La fréquence des formations est à adapter au risque et au nombre de voyageurs envoyés. Les formations avec les prestataires prioritaires doivent être privilégiées.</p> <p>Enregistrement des formations des réceptifs / fournisseurs: liste de présence, contenus, comptes rendus.</p> <p>Assurer un suivi des formations dans un but d'amélioration continue.</p>	X	X

Niveau	n°	Thème	Définition du critère	Eléments de contrôle	Acteurs	
					TO	Réceptif
Progrès	PROG-08	Suivi des dysfonctionnements	Mettre en place un système de suivi des dysfonctionnements liés au Tourisme Responsable au niveau de tous les prestataires : enregistrement et gestion de ces dysfonctionnements	<p>Dysfonctionnements signalés suite à :</p> <p>Echanges avec le prestataire ; Visites sur site ; Retours clients ; Alerte en provenance d'autres sources (ONG, autres TO...).</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Enregistrement des dysfonctionnements et suivi : ▪ Echanges avec le prestataire sur le système de fonctionnement, la solution à adopter ; ▪ Re-sensibilisation du prestataire sur un thème précis ; ▪ Si dysfonctionnement grave signalé par client, retour client ; ▪ Eventuellement, si dysfonctionnement concernant une zone, remontée à l'association ATR pour prise de décision. 	X	X
4. Impact du tourisme et mise en place d'un fonds d'urgence						
Progrès	PROG-09	Risques de la mono-activité	Pour les pays à risque naturel ou géopolitique : informer ses réceptifs sur les risques de la mono-activité touristique	Les pays concernés sont identifiés. Le sujet est évoqué au moins une fois au cours des bilans (PAR-03), et/ou suivis (PAR-04) et/ou échanges (PAR-05) avec les réceptifs concernés.	X	

Progrès	PROG-10	Fonds d'urgence / Prévoyance	Mettre en place pour les réceptifs prioritaires un fonds d'urgence/prévoyance (à utiliser en cas d'urgence liée à un accident ou une interruption d'activité)	<p>Existence d'un fonds d'urgence / prévoyance pour les réceptifs prioritaires.</p> <p>Il existe des règles de fonctionnement du fonds, qui précisent :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Le montant collecté chaque année (proportionnel au volume d'activité du réceptif, et dépendant des couvertures officielles qu'il a pu contracter localement) ; ▪ Les bénéficiaires potentiels (équipes de bureau, équipes de terrain...) ; ▪ Les circonstances où le fonds peut être débloqué (arrêt de l'activité suite à catastrophe naturelle ou crise géopolitique, accident, maladie...). 	X	
---------	---------	-------------------------------------	---	--	---	--

3.3. COHÉRENCE

Principe : Transmettre et appliquer l'esprit « Tourisme Responsable » au sein de son entreprise.

Niveau	n°	Thème	Définition du critère	Eléments de contrôle	Acteurs	
					TO	Récep-tif
1. Informer son personnel						
2. Diminuer son impact environnemental						
Progrès	PROG-11	Compensation carbone entreprise	Compenser à 100 % les émissions de la structure liées aux déplacements aériens	Les déplacements aériens des collaborateurs, vols domestiques comme internationaux, sont évalués et sont compensés à 100%.	X	X

Niveau	n°	Thème	Définition du critère	Eléments de contrôle	Acteurs	
					TO	Récep-tif
3. Agir sur le plan social						

Niveau	n°	Thème	Définition du critère	Eléments de contrôle	Acteurs	
					TO	Récep-tif
4. Participer au développement local et à l'éducation						
Progrès	PROG-12	Développement territorial	Contribuer au développement de son territoire en ayant recours à des fournisseurs de proximité engagés dans l'économie sociale et solidaire	Un ou plusieurs fournisseurs liés aux services généraux du siège social (tri du papier, nettoyage, transport...) est / sont engagé(s) dans l'ESS.	X	X

Progrès	PROG -13	Education et plaidoyer	S'engager localement pour promouvoir le Tourisme Responsable auprès des plus jeunes, des dirigeants et du grand public	Au moins une action de sensibilisation a eu lieu au cours de l'année.	X	X
---------	-------------	-------------------------------	--	---	----------	----------