

FICHES PRATIQUES

Les fiches pratiques accompagnent chaque critère du cahier des charges ATR. Elles ont pour vocation d'apporter des recommandations, des bonnes pratiques, et de faciliter la préparation au contrôle par Ecocert en vue d'obtenir le label ATR. Ces fiches ne constituent en aucun cas des exigences supplémentaires au cahier des charges ATR.

Table des matières

TR-01 / ENGAGEMENT DE LA DIRECTION.....	2
TR-02 / BONNES PRATIQUES DU TOURISME RESPONSABLE.....	3
TR-03 / ENJEUX DESTINATION.....	4
TR-04 / BONNES PRATIQUES DESTINATIONS FRAGILES.....	5
TR-05 / ENQUETE SATISFACTION.....	6
PROG-01 / EMISSIONS DE CO2 LIEES AU TRANSPORT.....	7
PROG-02 / COMPENSATION CARBONE.....	8
PROG-03 / INFORMATION COMPENSATION.....	9
PROG-04 / TRANSPORTS ALTERNATIFS CLIENTS.....	10
PROG-05 / PARTENAIRES LOCAUX.....	11
PROG-06 / REPARTITION DU PRIX DE LA PRESTATION.....	12
PAR-01 / ANALYSE DES PRESTATAIRES.....	13
PAR-02 / CONVENTION DE PARTENARIAT.....	14
PAR-03 / BILAN RECEPTIFS.....	15
PAR-04 / SUIVI RECEPTIFS.....	16
PAR-05 / ECHANGES BONNES PRATIQUES STRUCTURE.....	17
PAR-06 / ECHANGES BONNES PRATIQUES FOURNISSEURS.....	18
PROG-07 / FORMATIONS.....	19
PROG-08 / SUIVI DES DYSFONCTIONNEMENTS.....	20
PROG-09 / RISQUES DE LA MONO-ACTIVITE.....	21
PROG-10 / FONDS D'URGENCE/PREVOYANCE.....	22
CO-01 / INFORMATION DU PERSONNEL.....	23
CO-02 / GESTION ENVIRONNEMENTALE : POLITIQUE.....	24
CO-03 / GESTION ENVIRONNEMENTALE : ACTIONS.....	25
PROG-11 / COMPENSATION CARBONE ENTREPRISE.....	26
CO-04 / RESPONSABILITE SOCIALE.....	27
CO-05 / PARTICIPATION AU DEVELOPPEMENT LOCAL.....	28
PROG-12 / DEVELOPPEMENT TERRITORIAL.....	29
PROG-13 / EDUCATION ET PLAIDOYER.....	30

TR-01 / ENGAGEMENT DE LA DIRECTION

Définition du critère : Informer le client des engagements pris par la direction de l'entreprise dans le cadre de la démarche ATR

Éléments de contrôle ECOCERT : Présentation sur un support de communication (brochure, site internet...) :

>> 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.

Diffusion du cahier des charges ATR sur le site internet.

En pratique : Expliquer les raisons de cet engagement, les motivations profondes de l'entreprise. Le système de management du tourisme responsable mis en place peut servir de support à cette présentation.

La Direction de l'entreprise doit s'engager, donner du sens à la démarche responsable et en être le premier ambassadeur. Une interview est souvent beaucoup plus efficace qu'une présentation théorique d'un cahier des charges.

Donner la parole aux salariés, aux équipes locales, à toute personne en mesure de rendre plus concret le label.

En page 5 du cahier des charges, ce document est présenté comme la « *BASE DU SYSTEME 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. »

Commencer simplement : il convient de décrire ce qui est fait, et non ce qui devrait être fait. Une procédure n'a pas besoin d'être complexe, elle doit juste rendre compte de « qui fait quoi ». La formalisation importe peu.

Rédiger des documents utiles : une procédure inutile n'a aucune raison d'être.

Si une politique qualité, politique environnementale ou politique responsable est rédigée dans le cadre du système de management, veiller à ce qu'elle soit utilisable aussi bien en interne qu'auprès des clients.



TR-02 / BONNES PRATIQUES DU TOURISME RESPONSABLE

Définition du critère : Informer le client sur les bonnes pratiques du Tourisme Responsable et sur le modèle économique du tour opérateur

Éléments de contrôle ECOCERT : Présentation des grands principes et objectifs du Tourisme Responsable sur au moins un support de communication (brochure, site internet...).

Mention sur le modèle économique du tour opérateur sur au moins un support de communication.

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.

En pratique : Diffuser des extraits ou la totalité de la charte signée lors de l'adhésion à l'association ATR. Mettre en avant des extraits de la Charte Ethique du Voyageur correspondant à son secteur d'activité.

Chaque adhérent à ATR, signe la Charte de l'association. Les principes de cette Charte sont le fondement de la labellisation ATR. Ce document présente les grands principes et objectifs du Tourisme Responsable, il peut donc simplement être reproduit sur les supports de communication. Afin de donner plus de sens à l'engagement et en faciliter la compréhension, essayer d'accompagner les différents thèmes par des exemples concrets et des illustrations (photographies, dessins, schémas...).

Mettre en avant des extraits de la Charte Ethique du Voyageur, en incitant chacun à faire confiance à son bon sens.

La plupart des recommandations de cette charte s'adressent à tous les voyageurs sans distinction. Néanmoins, selon l'activité de l'opérateur certains thèmes seront plus utiles ou plus facilement accompagnés d'exemples :

- Le paragraphe « l'argent, les biens, la nourriture, n'ont pas partout la même valeur » pourra être une aide précieuse dans le cadre de voyages sans guide accompagnateur
- « *Seule reste l'empreinte de nos pas* » s'adresse en priorité aux voyages d'aventure
- « *Le patrimoine culturel* » est au programme de la plupart des circuits
- « *Le respect est le gage d'une meilleure rencontre* » quelle que soit la forme du voyage.



TR-03 / ENJEUX DESTINATION

Définition du critère : Informer le client sur les enjeux liés à la destination

Éléments de contrôle ECOCERT : Présentation sur les supports de communication liés au voyage :

>> Des us et coutumes locales ;

>> Des informations nécessaires au client pour une bonne application de la charte éthique.

En pratique : Ces informations favorisent la compréhension, le respect et la qualité des échanges entre les voyageurs et ceux qui les accueillent. Inclure des extraits de la charte éthique aux fiches techniques permet de s'assurer que ces informations seront lues.

Les us et coutumes varient d'un pays à l'autre. Chaque opérateur peut faire le choix de rédiger ces informations avec l'aide de ses équipes locales ou faire appel à un prestataire de service spécialiste de la rédaction de contenu. Une troisième solution consiste à se référer à des guides de voyage gratuits et libre de droits type wikivoyage.org.

Les us et coutumes regroupent les usages traditionnels et règles de savoir-vivre. Outre les informations en amont du voyage, véhiculées par les différents supports de communication et fiches techniques, l'équipe d'encadrement devra rappeler ces règles au début et tout au long du voyage si nécessaire.

Un lexique de base peut faciliter la communication entre les voyageurs et la population locale.

Certaines recommandations de la Charte Ethique du Voyageur peuvent être insérées directement sur les supports de communication :

- « *Chaque pays vit selon un rythme qui lui est propre. Dans certains cas, la hâte et l'impatience ne sont pas les meilleurs moyens de s'attirer la sympathie.* »

- « *Les tenues trop moulantes, trop dénudées, trop ostentatoires ou trop décontractées sont, dans certains pays, susceptibles de choquer. Il en va de même des codes régissant les contacts corporels (caresser la tête d'un enfant, serrer la main d'une femme pour un homme, s'embrasser en public, montrer quelqu'un du doigt...)* »

- « *Le marchandage fait culturellement partie de la tradition commerciale de certains pays. S'y refuser est souvent mal interprété et peut contribuer à l'augmentation du coût de la vie. En revanche, il ne faut pas oublier que des sommes dérisoires pour le visiteur peuvent être d'une grande importance pour celui qui les reçoit.* »



TR-04 / BONNES PRATIQUES DESTINATIONS FRAGILES

Définition du critère : Informer le client sur les bonnes pratiques à adopter au niveau des destinations fragiles

Éléments de contrôle ECOCERT : Identification des pays et/ou zones fragiles (Points fragiles sur les aspects sociaux/environnementaux/culturels).

Information sur les supports de communication:

- >> Des problématiques identifiées (sociales, environnementales, culturelles) ;
- >> Des bonnes pratiques associées.

En pratique : Utiliser l'outil analyse des prestataires. Détailler et chiffrer les informations.

L'analyse des prestataires permet d'identifier les risques liés à la destination, et de les classer selon leur typologie.

Les problématiques et bonnes pratiques identifiées doivent être dans la mesure du possible décrites de manière précise et chiffrée dans les fiches techniques (documents de vente). Cependant, plus le nombre de destinations proposées est important, plus la mise à jour de ces informations est chronophage. En conséquence, veiller à utiliser les mêmes textes sur tous les supports de communication, et ne pas hésiter à renvoyer vers des sites compétents pour compléter les informations lorsque c'est possible.

Préciser aux voyageurs les bonnes pratiques qu'ils peuvent eux-mêmes adopter afin de les rendre acteurs de la protection des zones fragiles. Dans ce cas, s'assurer que les recommandations seront lues en les insérant dans des documents incontournables (listes de bagages, convocations...)



TR-05 / ENQUETE SATISFACTION

Définition du critère : A leur retour, interroger les clients sur les aspects liés au Tourisme Responsable du voyage

Éléments de contrôle ECOCERT : Voir modèle de questionnaire en Annexe I.

Vérification de l'utilisation du questionnaire satisfaction (nombre de retour client/gestion des questionnaires) ou intégration des questions ATR dans les questionnaires existants.

En pratique : Prendre des dispositions pour optimiser le taux de retour

Prendre des dispositions pour optimiser le taux de retour des enquêtes satisfaction :

- Solliciter les voyageurs dès leur retour
- Adresser un questionnaire par participant (y compris pour les familles et les groupes pré-constitués)
- Les relancer si besoin
- Limiter le nombre de questions
- Utiliser une mise en forme conviviale, rendre le formulaire ludique

Ne pas oublier de remercier les personnes qui répondent à votre enquête et adresser une réponse personnalisée le cas échéant.

PROG-01 / EMISSIONS DE CO2 LIEES AU TRANSPORT

Définition du critère : Informer le client des émissions de gaz à effet de serre (GES) générées par son voyage, notamment aérien

Éléments de contrôle ECOCERT : Afficher sur les supports de communication, factures et /ou devis les émissions de GES estimées du voyage, notamment les déplacements en avion.

En pratique : Reporter les chiffres transmis par les compagnies aériennes ou utiliser un calculateur

Les émissions de GES sont communément exprimées en quantité de dioxyde de carbone (CO₂) émise. Certains organismes de compensation utilisent comme unité de mesure la Tonne équivalent CO₂ qui prend en compte l'ensemble des gaz à effet de serre, et non pas seulement le CO₂.

Quelle que soit la solution technique retenue pour le calcul et la diffusion de cette information, faire en sorte qu'elle soit sincère, claire et non ambiguë.

Une communication avant confirmation de commande est préférable, afin que le client en prenne connaissance avant de valider son inscription.



PROG-02 / COMPENSATION CARBONE

Définition du critère : Impliquer le client dans la compensation carbone de son voyage aérien

Éléments de contrôle ECOCERT : 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.

Indiquer de façon claire que la compensation est partielle et ne concerne que l'aérien.

Les voyages ne proposant pas de trajet en avion ne sont pas concernés.

En pratique : Définir un montant forfaitaire ou indexé sur le montant total de la compensation selon l'action soutenue. Facturer, collecter et transmettre les fonds au projet de compensation

Le montant de la compensation est inclus dans le prix de vente ou fait l'objet d'un supplément tarifaire. Dans les deux cas il est clairement identifié sur les documents de vente.

Une convention de partenariat est signée avec un opérateur de compensation carbone à qui les montants de compensation sont régulièrement transmis. Ces montants de compensation sont affectés à un ou plusieurs projets de réduction ou de séquestration de GES.



PROG-03 / INFORMATION COMPENSATION

Définition du critère : Informer clairement le client sur les projets de compensation financés

Éléments de contrôle ECOCERT : Détailler sur des supports de communication les projets de compensation financés :

- >> Nom de l'entité réalisant les actions de compensation ;
- >> Description des projets.

Les voyages ne proposant pas de trajet en avion ne sont pas concernés.

En pratique : Adopter une communication chiffrée et illustrée

La communication relative à ces actions doit être transparente : montants versés, usage, nombre de bénéficiaires, période, points d'avancement...

Utiliser autant que possible des illustrations (schémas, dessins, photos) afin de faciliter la lecture et la compréhension des projets et de leurs bénéfices.

Communiquer régulièrement sur de multiples supports afin de faire connaître et valoriser la démarche.

PROG-04 / TRANSPORTS ALTERNATIFS CLIENTS

Définition du critère : Encourager les clients à utiliser :

- Des vols directs ou des modes de transport alternatifs à l'avion
- Des modes de transports alternatifs à la route afin de limiter les émissions de CO2

Éléments de contrôle ECOCERT : Pour les voyages long courrier avec transport aérien, si ce dernier comporte des escales, proposer une alternative avec vols directs lorsque c'est possible afin que le client fasse son choix.

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.

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.

En pratique : Accompagner les différentes propositions d'éléments explicatifs sur les conséquences en matière d'émissions de Gaz à Effet de Serre.

Lorsque le transport aérien est nécessaire, plus le vol est direct, plus les émissions de GES sont limitées. La partie dite du cycle LTO (Landing and Take-Off) regroupe le roulage, le décollage et l'atterrissage des avions. Bien que les émissions moyennes de CO2 par passager sur la phase de LTO diminuent progressivement grâce aux avions modernes et une navigation aérienne optimisée, elles sont plus importantes que les émissions sur la phase dite vol de croisière. En conséquence un vol direct est généralement plus respectueux de l'environnement, même si le type d'appareil et son remplissage sont à prendre en considération.

Le fait de proposer un vol direct en option permet de proposer une solution plus confortable pour le client, d'aborder le sujet des émissions de GES avec lui et pourquoi pas de l'interpeller sur sa façon de voyager en lui proposant de partir plus longtemps.

Pour des distances intermédiaires, le train est le moyen de transport le moins énergivore et le moins polluant : à taux de remplissage comparable, un voyage Paris-Marseille produit environ 10 fois moins de CO2 en train qu'en avion.

Ne pas hésiter à se référer au [comparateur Eco-deplacement](#) de l'ADEME (Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie).



PROG-05 / PARTENAIRES LOCAUX

Définition du critère : Informer sur ses réceptifs locaux : qui sont-ils ? comment sont-ils structurés ?

Éléments de contrôle ECOCERT : Présentation sur un support de communication (brochure, site internet, fiche technique...), pour chaque réceptif :

>> Date de début de collaboration

>> Présentation/historique du réceptif

Il n'est pas obligatoire de préciser le nom du réceptif.

En pratique : Démontrer que les prestataires sont compétents, mobilisés, formés et partagent les mêmes valeurs et principes de travail qu'ATR.

L'organisation locale permet d'aborder le sujet de la répartition des retombées économiques entre tous les acteurs du voyage. Les informations relatives à l'équipe locale permettent aux clients d'évaluer dans quelle mesure le choix de l'opérateur favorise les emplois directs locaux.

Détailler autant que possible l'organisation locale.

Donner la parole au réceptif et/ou ses équipes permet d'informer le voyageur, mais aussi de le rassurer et renforcer son désir d'aller à leur rencontre.



PROG-06 / REPARTITION DU PRIX DE LA PRESTATION

Définition du critère : Etre transparent sur la répartition du prix de la prestation

Eléments de contrôle ECOCERT : Pour chaque type de produit, répartition en pourcentage selon trois catégories de coûts :

- >> Frais de fonctionnement de l'opérateur ;
- >> Transport aérien ;
- >> Prestations terrestres.

Les catégories sont à adapter en fonction de l'activité.

En pratique : Faire une moyenne basée sur les prix de revient prévisionnels

Simplifier le mode de calcul en utilisant les coûts moyens des prix de revient prévisionnels de chaque type de produit sur une année complète.

Le but est de rendre compte de la répartition des retombées économiques entre l'opérateur, le réceptif et le transporteur principal.

Ne pas hésiter à donner plus de détails pour chaque centre de coût, en particulier les prestations locales.

Un diagramme circulaire permet une économie de mots pour ne pas surcharger les documents commerciaux et assurer un impact visuel efficace.



PAR-01 / ANALYSE DES PRESTATAIRES

Définition du critère : Effectuer une analyse de ses différents prestataires pour les classer par ordre de priorité et préciser la durée de partenariat avec chacun d'entre eux

Éléments de contrôle ECOCERT :

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.

Activité Réceptif : Mettre à disposition de l'auditeur tout fichier/document concernant les fournisseurs et indiquant le pays et le chiffre d'affaires.

En pratique : Faire de cet outil un tableau de bord quotidien. Définir la fréquence de mise à jour des données afin de garantir son efficacité.

L'analyse des prestataires est une étape clef dans la démarche de certification. Il convient de s'assurer que les informations recensées sont à jour et cohérentes.

Désigner les personnes susceptibles de modifier ce document et établir une fréquence de mise à jour. Lorsque plusieurs personnes interviennent, veiller à l'harmonisation des données.

Si plusieurs réceptifs opèrent dans un même pays, préciser leurs spécialités ou régions de prédilection.

La part de PAX et le chiffre d'affaires sont définis en fonction du volume global d'activité de l'opérateur, sur une durée significative (au minimum 1 an).

La durée du partenariat vise à s'assurer que le voyageur privilégie des relations durables avec ses prestataires et évite la mise en concurrence systématique.

Le niveau de formalisation du partenariat et la fréquence des échanges dépendent généralement du volume d'activité traité.

Définir ce qu'est un retour client négatif : s'agit-il d'un questionnaire satisfaction avec des notes médiocres ou d'une plainte formelle ?



PAR-02 / CONVENTION DE PARTENARIAT

Définition du critère : Mettre en place une convention de partenariat avec ses réceptifs / ses TO.

Cette convention décrit clairement les engagements des deux parties en matière de collaboration

Eléments de contrôle ECOCERT : Convention de partenariat reprenant (Annexe II) :

- >> Les conditions partenariales;
- >> Les engagements en termes de Tourisme Responsable ;
- >> L'engagement à respecter les Droits de l'Homme

Pour les réceptifs prioritaires, les conventions complètes sont privilégiées.

Possibilité de convention allégée dans le cas des réceptifs recevant très peu de voyageurs.

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.

En pratique : Mettre en place des engagements réciproques ambitieux. Définir les modalités pratiques de rédaction et de classement des conventions afin d'éviter les lourdeurs administratives.

La réciprocité des engagements permet aux réceptifs de ne pas considérer la convention comme une contrainte. Considérer ce document comme l'opportunité d'affirmer votre adhésion aux valeurs d'ATR, et le moyen d'inviter vos prestataires à les partager.

Définir qui est responsable de la rédaction de ce document au sein de votre équipe, et qui en est le signataire.

Préciser la date de début de collaboration avec le prestataire.

Mettre en place un système de classement permettant d'accéder rapidement aux conventions et en donner l'accès si possible aux prestataires afin de disposer d'une base de données commune.

Annexer les documents susceptibles de préciser ou compléter les engagements.



PAR-03 / BILAN RECEPTIFS

Définition du critère : Faire un bilan annuel avec ses réceptifs, au minimum les prioritaires

Éléments de contrôle ECOCERT : Faire un bilan annuel avec les réceptifs, au minimum les prioritaires, pour aborder:

- >> Les thématiques du Tourisme Responsable ;
- >> La qualité de la relation partenariale.

La nature des échanges (à distance, rencontres hors site, visites sur site) est à adapter au risque et au nombre de voyageurs envoyés.

Des comptes-rendus de réunion et/ou des emails et/ou tout autre document lié à ce bilan sont disponibles.

En pratique : Utiliser l'outil analyse des prestataires pour définir la fréquence des bilans.
Conserver un historique.

Le bilan se doit d'être utile pour votre structure, ce temps de recul est à considérer comme une source d'opportunités. Il vise à formaliser l'état des relations avec vos prestataires.

L'outil analyse des prestataires fixe la fréquence des échanges et doit servir de support au bilan.

La formalisation permet à chaque partie de s'assurer de la bonne compréhension des décisions prises lors des échanges.

Conserver un historique pour vous assurer que les décisions prises sont suivies d'effets.



PAR-04 / SUIVI RECEPTIFS

Définition du critère : Echanger avec les réceptifs, au minimum les prioritaires, afin d'identifier avec eux leurs problématiques en matière d'accompagnement et de suivi

Éléments de contrôle ECOCERT : La fréquence des échanges est à adapter au risque et au nombre de voyageurs envoyés.

Les échanges peuvent se faire par :

- >> Des visites sur site ;
- >> Des rencontres ;
- >> Des échanges téléphoniques, visioconférences ;
- >> Des formations.

Tout type d'enregistrement (comptes-rendus de réunions et/ou emails et/ou autres documents) listant les problématiques identifiées et leurs analyses sont disponibles.

En pratique : Le suivi est effectué conjointement avec le bilan réceptifs.

La liste des problématiques en matière d'accompagnement et de suivi est un élément de sortie du bilan réceptifs. Elle peut par exemple résulter de :

- dysfonctionnements
- accroissement d'activité
- plaintes clients
- opportunités identifiées
- manque de communication avec l'opérateur
- besoins en formation
- problématiques liées aux ressources humaines
- choix de fournisseurs

Lorsque les sujets à traiter sont identifiés, mettre en place un document de suivi partagé qui permet de déterminer un responsable, une échéance et l'action corrective ou préventive à mettre en place. Une fois l'action clôturée, prévoir une évaluation de son efficacité lors du bilan réceptif suivant.



PAR-05 / ECHANGES BONNES PRATIQUES STRUCTURE

Définition du critère : Echanger avec ses prestataires sur les bonnes pratiques sociales et environnementales qu'ils pourraient adopter au niveau de leur structure

Eléments de contrôle ECOCERT : La fréquence des échanges est à adapter au risque et au nombre de voyageurs envoyés.

Les échanges avec les prestataires prioritaires doivent être privilégiés. Ils peuvent se faire par :

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 ;

Pour les prestataires de l'opérateur qui sont des fournisseurs, le cas échéant :

>> 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

Des comptes-rendus de ces échanges et analyses sont disponibles et portent sur :

>> 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...).

En pratique : Les échanges ont lieu lors du bilan réceptifs. Etablir une méthodologie permettant de prendre des décisions vérifiables.

Etablir une méthodologie permettant d'optimiser le temps consacré à ces échanges et de prendre des décisions vérifiables. Un document écrit unique et partagé permet de conserver un historique pour vous assurer que les résolutions sont suivies d'effets.

Les bonnes pratiques résultent de décisions prises conjointement entre l'opérateur et le réceptif.



PAR-06 / ECHANGES BONNES PRATIQUES FOURNISSEURS

Définition du critère : Echanger avec les réceptifs sur la sensibilisation de leurs propres fournisseurs en matière de bonnes pratiques sociales et environnementales

Eléments de contrôle ECOCERT : Les échanges sont à adapter au risque et au nombre de voyageurs envoyés.

Les échanges avec les réceptifs prioritaires doivent être privilégiés.

Les échanges peuvent se faire par :

- >> 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'informations sur les labels liés au développement durable existants dans le secteur.

En pratique : Les échanges ont lieu lors du bilan réceptifs. Se concentrer sur les principaux fournisseurs et privilégier des échanges personnalisés.

Lister les fournisseurs par domaine d'activité, par exemple :

- Encadrement
- Transport
- Hébergement
- Restauration
- Activités

Le choix des fournisseurs à sensibiliser est à effectuer en tenant compte de leur engagement dans une démarche responsable, de leur domaine d'activité, du nombre de clients qu'ils accueillent et de la qualité globale constatée.

Encourager les prestataires à rencontrer les fournisseurs plutôt que de leur transmettre des documents. La mise en place de bonnes pratiques est souvent une démarche concrète, beaucoup plus facile à appréhender sur le terrain.

Rendre ces bonnes pratiques attractives en présentant leurs bénéfices pour le fournisseur.



PROG-07 / FORMATIONS

Définition du critère : 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...)

Éléments de contrôle ECOCERT : La fréquence des formations est à adapter au risque et au nombre de voyageurs envoyés. Les formations avec les prestataires prioritaires doivent être privilégiés.

Enregistrement des formations des réceptifs / fournisseurs: liste de présence, contenus, comptes-rendus.

Assurer un suivi des formations dans un but d'amélioration continue.

En pratique : Evaluer les besoins, utiliser des supports adaptés

Principaux moyens pour évaluer les besoins :

- échanges avec les réceptifs (voir [REC-04](#))
- retours clients
- retours des équipes qui se déplacent sur le terrain

Définir comment sont collectés les besoins en formation, et qui est décisionnaire.

Chaque action de formation est décrite en précisant au minimum :

- Qui est concerné par la formation ?
- Quels thèmes doivent être abordés ?
- Quelle forme pédagogique est retenue (théorie/pratique) ?
- Qui est le formateur ?
- Quelles sont les conditions matérielles (lieu, durée, supports...)
- Coût



PROG-08 / SUIVI DES DYSFONCTIONNEMENTS

Définition du critère : 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

Éléments de contrôle ECOCERT : Dysfonctionnements signalés suite à :
Echanges avec le prestataire ; Visites sur site ; Retours clients ; Alerte en provenance d'autres sources (ONG, autres TO...).

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.

En pratique : Mettre en place un tableau de suivi partagé des actions correctives.

Principaux moyens pour détecter les dysfonctionnements :

- échanges avec les réceptifs (voir [REC-04](#))
- retours clients
- retours des équipes qui se déplacent sur le terrain

Définir comment sont consignés les dysfonctionnements, et qui est responsable des actions correctives à mettre en place. Un document unique, sous forme de tableau partagé est suffisant pour enregistrer ces informations.

Pour chaque action corrective, préciser par exemple :

- Date de création
- Problème rencontré
- Action mise en place
- Nom du responsable



PROG-09 / RISQUES DE LA MONO-ACTIVITE

Définition du critère : Pour les pays à risque naturel ou géopolitique : informer ses réceptifs sur les risques de la mono-activité touristique

Éléments de contrôle ECOCERT : 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.

En pratique : Expliquer en détails aux réceptifs le fonctionnement du ministère des Affaires étrangères et de ses conseils au voyageurs

L'arrêt d'activité non choisi est souvent brutal car non anticipé. Aborder ce sujet de manière formelle permet de réfléchir aux conséquences et moyens de traverser d'éventuelles crises.

Pour les destinations concernées, le type de risque est identifié dans l'outil analyse des prestataires (rubrique *Commentaires* des colonnes «*Risques liés à la destination* »).

Expliquer en détails aux réceptifs le fonctionnement des [Conseils par pays](#) de France Diplomatie.



PROG-10 / FONDS D'URGENCE/PREVOYANCE

Définition du critère : 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)

Éléments de contrôle ECOCERT : Existence d'un fonds d'urgence / prévoyance pour les réceptifs prioritaires.

Il existe des règles de fonctionnement du fonds, qui précisent :

- >> 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...).

En pratique : Des dispositions sont prises concernant :

- Montant alloué
- Bénéficiaires potentiels
- Motif de déblocage

En amont de la mise en place du fonds, échanger avec le réceptif afin de comprendre la législation locale et de s'assurer qu'il contracte (si c'est possible dans le pays) une assurance-protection sociale couvrant les frais de secours, traitements médicaux et risques invalidité et décès pour l'ensemble de son personnel de terrain salarié et freelance.

En complément, un fonds d'urgence/prévoyance privé est mis en place par l'opérateur pour palier à d'éventuels manquements ou compléter la prise en charge en cas de gros problème.

Le fonctionnement de ce fonds est si possible décrit dans la convention de partenariat en précisant au minimum :

- le montant collecté chaque année (proportionnel au volume d'activité du réceptif et dépendant des couvertures « officielles »)
- les bénéficiaires potentiels (réceptifs, équipes de bureau, équipes de terrain...)
- les motifs de déblocage (arrêt de l'activité suite à catastrophe naturelle ou crise géopolitique, accident, maladie...)



CO-01 / INFORMATION DU PERSONNEL

Définition du critère : Informer le personnel des développements en termes de Tourisme Responsable de l'entreprise

Éléments de contrôle ECOCERT : 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.

En pratique : Informer les salariés avant les clients et le grand public. Impliquer chaque salarié et utiliser des outils de communication interne efficaces.

La réussite de votre démarche de Tourisme Responsable repose sur l'implication des salariés. Une information régulière constitue donc une étape clef.

Faire en sorte que les salariés soient informés avant les clients et le grand public. Dialoguer avec le personnel en amont des décisions.

Lorsque c'est possible impliquer chaque service : les actions menées sont mieux comprises et adoptées lorsqu'elles s'accompagnent de missions précises en fonction des différents métiers. Le management joue un rôle important, chaque responsable hiérarchique doit donc soutenir les projets et en informer ses équipes régulièrement.

L'information peut être transmise lors de réunions internes. Dans ce cas prévoir la rédaction d'un rapport et conserver un historique. Veiller à ce que les formulations soient concrètes et chiffrées.

Lorsque des outils de communication interne existent déjà, les utiliser pour diffuser les informations liées au Tourisme Responsable (journal interne, intranet, réseaux sociaux, newsletter...).



CO-02 / GESTION ENVIRONNEMENTALE : POLITIQUE

Définition du critère : Développer et diffuser une politique de gestion environnementale au sein de l'entreprise

Éléments de contrôle ECOCERT : Existence d'un document définissant la politique de gestion environnementale de l'entreprise.

En pratique : Rédiger un document bref, dont les affirmations sont vérifiables. Afficher les consignes à l'endroit où elles doivent être appliquées.

Une politique de gestion environnementale décrit les engagements pris au sein de vos différents locaux pour réduire votre impact environnemental, dans une démarche d'amélioration continue. C'est un document bref, dont les affirmations sont vérifiables.

Afficher les consignes à l'endroit où elles doivent être appliquées.

Impliquer les équipes.

Pour aller plus loin : [Guide pratique ADEME "Etre ecocitoyen au bureau"](#)



CO-03 / GESTION ENVIRONNEMENTALE : ACTIONS

Définition du critère : Appliquer une politique de gestion environnementale

Éléments de contrôle ECOCERT : Mise en place d'au moins 5 actions pour la gestion environnementale dont une obligatoire sur l'évaluation carbone de l'entreprise (bilan carbone)

Liste non exhaustive de bonnes pratiques :

- >> 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

En pratique : Les actions doivent être vérifiables, mesurables et s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue.

Les actions doivent être vérifiables, mesurables et s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue. Ainsi elles doivent s'accompagner d'indicateurs qui permettent de mesurer si les objectifs sont atteints. Cette démarche est indispensable pour le pilotage des actions, mais aussi pour l'implication du personnel. Exemple d'indicateur : consommation annuelle d'eau en m³.

Pour des activités de bureaux, les actions à mettre en place prioritairement concernent les points listés ci-dessous. Commencer simplement, par la mise en place de stratégies telles que les « 3 R » : Réduire, Réutiliser, Recycler.

- Les achats : définir des critères de choix responsables pour les services et les produits utilisés (écolabels) . Se concentrer dans un premier temps sur les volumes les plus importants, le papier en fait souvent partie.
- L'énergie (électricité, gaz...) : est utilisée pour l'éclairage, les appareils électriques et électroniques, le chauffage.
- L'eau : la réduction de la consommation passe par l'utilisation de réducteurs de débit, mitigeurs, chasses d'eau économiques, comportements responsables.

- Les déchets : réfléchir à leur réduction, trier efficacement, isoler les déchets dangereux (piles, cartouches d'encre...)



PROG-11 / COMPENSATION CARBONE ENTREPRISE

Définition du critère : Compenser à 100 % les émissions de la structure liées aux déplacements aériens

Eléments de contrôle ECOCERT : Les déplacements aériens des collaborateurs, vols domestiques comme internationaux, sont évalués et sont compensés à 100%.

En pratique : Collecter les informations au fur et à mesure, choisir un opérateur de compensation et communiquer son engagement.

La collecte des informations liées aux déplacements aériens est une étape clef, elle doit s'effectuer au fur et à mesure, soit au moment de l'émission des billets, soit au retour (à privilégier si les trajets peuvent évoluer).

Si le collaborateur est censé rapporter des documents de son déplacement (une note de frais par exemple), imposer que le détail des vols utilisés soit joint.

Un coordinateur est nommé, centralise et vérifie que tous les déplacements sont enregistrés dans un document commun.

Une convention de partenariat est signée avec un opérateur de compensation carbone qui se charge de mettre à disposition un calculateur qui permet de convertir le trajet en distance, tonnes équivalent CO2 et enfin montant de compensation. Ce montant de compensation est affecté à un projet de réduction ou de séquestration de GES.

Communiquer votre engagement pour informer les voyageurs et les inviter eux aussi à réduire et compenser les émissions liées à leurs voyages, au-delà de la compensation partielle prévue par le critère [TR-06](#).

En complément, réfléchir à la mise en place de mesures pour réduire les émissions de Gaz à Effet de Serre (GES) liées aux déplacements aériens. Planifier les voyages, regrouper les visites pour se déplacer moins souvent plus longtemps, utiliser des vols directs autant que possible.

Pour aller plus loin : [Guide pratique ADEME "La compensation volontaire"](#)



CO-04 / RESPONSABILITE SOCIALE

Définition du critère : Mettre en place des actions sociales pour les salariés, qui vont au-delà de la réglementation nationale

Eléments de contrôle ECOCERT : Mise en place d'au moins 3 bonnes pratiques

Liste non exhaustive de bonnes pratiques :

- >> 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.

En pratique : Choisir des actions simples, réalisables, qui profitent équitablement au plus grand nombre.

Les actions proposées entrent dans le cadre de la responsabilité sociale des entreprises, définie par la Commission Européenne comme « *la responsabilité des entreprises vis-à-vis des effets qu'elles exercent sur la société.* »

Les bonnes pratiques mises en place visent à améliorer la cohésion au sein de l'entreprise.

Questionner les équipes pour déterminer les sujets les plus pertinents et prioritaires.

Choisir des actions simples, réalisables, qui profitent équitablement au plus grand nombre.

Informers régulièrement les salariés des évolutions liées à ces actions.

CO-05 / PARTICIPATION AU DEVELOPPEMENT LOCAL

Définition du critère : Participer au développement des populations locales au niveau des zones visitées

Éléments de contrôle ECOCERT : Participer à minima sur un site visité à des actions de développement de populations locales soit :

>> 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).

En pratique : Choisir des projets en lien avec l'activité de l'entreprise, impliquer les équipes et les clients, adopter une communication chiffrée.

Soutenir ou participer en priorité à des actions en lien avec l'activité de l'entreprise. Faire participer les équipes aux choix des thématiques, projets et/ou ONG soutenus favorisera leur adhésion aux projets.

Impliquer les clients en favorisant les interactions avec les projets (visites, rencontres, participation financière...).

La communication relative à ces actions doit être transparente : montants versés, usage, nombre de bénéficiaires, période, états des lieux... La mise à jour de ces informations est à planifier à l'avance car la collecte d'informations du terrain est souvent longue.



PROG-12 / DEVELOPPEMENT TERRITORIAL

Définition du critère : Contribuer au développement de son territoire en ayant recours à des fournisseurs de proximité engagés dans l'économie sociale et solidaire

Éléments de contrôle ECOCERT : Un ou plusieurs fournisseurs liés aux services généraux du siège social (tri du papier, nettoyage, transport...) est / sont engagé(s) dans l'ESS.

En pratique : Consommer localement des produits et services eco-responsables ou socialement bénéfiques.

L'économie sociale et solidaire (ESS) rassemble les entreprises qui cherchent à concilier solidarité, performances économiques et utilité sociale.

Choisir des fournisseurs locaux engagés dans l'ESS permet de s'entourer de parties prenantes qui partagent les valeurs de la Charte ATR basées sur « *le respect, la solidarité, la qualité.* »

La plupart des thématiques liées aux services généraux et achats hors production sont concernées : travaux, mobilier, nettoyage, fournitures de bureaux, impressions, restauration, tri/collecte/recyclage de papier, transport... Nombreuses sont les structures qui favorisent l'insertion tout en garantissant un excellent niveau de qualité et la prise en compte de critères environnementaux.



PROG-13 / EDUCATION ET PLAIDOYER

Définition du critère : S'engager localement pour promouvoir le Tourisme Responsable auprès des plus jeunes, des dirigeants et du grand public

Éléments de contrôle ECOCERT : Au moins une action de sensibilisation a eu lieu au cours de l'année.

En pratique : Mettre en place des partenariats et un plaidoyer pour le Tourisme Responsable.

En signant le Charte ATR, chaque adhérent s'engage à « *promouvoir et faire connaître ATR et le Tourisme Responsable* »

« Les membres associés de l'Association ATR adhèrent aux valeurs et aux principes de l'association, et s'engagent à agir à leur niveau à la réalisation de l'objet social, à participer aux réflexions sur le Tourisme Responsable, sur ses évolutions, sa mise en oeuvre, sa promotion, sa diffusion, son enseignement ».

La mise en place de partenariats locaux avec des écoles, centres de formation, universités permet un essaimage territorial, c'est également un moyen efficace pour toucher les enseignants et les futurs professionnels du tourisme.

Interpeller les décideurs (dirigeants, élus) et les médias pour les sensibiliser et participer à la mise en place d'un plaidoyer pour le Tourisme Responsable.

