

ATR : le cahier des charges

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.

Le label Agir pour un Tourisme Responsable atteste que notre entreprise répond favorablement aux exigences définies dans son cahier des charges. Celui-ci sert de base à un contrôle annuel qui est mené par l'organisme **Ecocert**.

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

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

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

1 – **Transparence et sensibilisation du client**

2 – **Partenariat**

3 – **Cohérence**

Les 3 chapitres sont subdivisés en thématiques. Chacune des thématiques est ensuite déclinée en critères de contrôle.

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.

1. TRANSPARENCE ET SENSIBILISATION DES CLIENTS (EXIGENCE)

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	Acteurs	
				TO	Réceptif
1.1. Engagement de l'entreprise					
Exigence	TR-01	Engagement de la direction	Informer le client des engagements pris par la direction de l'entreprise dans le cadre de la démarche ATR	X	
1.2. Les bonnes pratiques du Tourisme Responsable					
Exigence	TR-02	Bonnes pratiques du Tourisme Responsable	Informer le client sur les bonnes pratiques du Tourisme Responsable et sur le modèle économique du tour opérateur	X	
Exigence	TR-03	Enjeux destination	Informer le client sur les enjeux liés à la destination	X	
Exigence	TR-04	Bonnes pratiques destinations fragiles	Informer le client sur les bonnes pratiques à adopter au niveau des destinations fragiles	X	
1.3. 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	X	

2. PARTENARIAT (EXIGENCE)

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	Acteurs	
				TO	Réceptif
1.1. Identification des prestataires prioritaires					
Exigence	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	X	
1.2. Formalisation d'engagements réciproques					
Exigence	PAR-	Convention de	Mettre en place une convention de partenariat	X	

	02	partenariat	avec ses réceptifs / ses TO. Cette convention décrit clairement les engagements des deux parties en matière de collaboration		
1.3. Mise en place d'un partenariat basé sur l'échange et le partage d'expérience					
Exigence	PAR-03	Bilan réceptifs	Faire un bilan annuel avec ses réceptifs, au minimum les prioritaires	X	
Exigence	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	X	
Exigence	PAR-05	Echanges bonnes pratiques structure	Echanger avec ses prestataires sur les bonnes pratiques sociales et environnementales qu'ils pourraient adopter au niveau de leur structure	X	X
Exigence	PAR-06	Echanges bonnes pratiques fournisseurs	Echanger avec les réceptifs sur la sensibilisation de leurs propres fournisseurs en matière de bonnes pratiques sociales et environnementales	X	

3. COHERENCE (EXIGENCE)

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

Niveau	n°	Thème	Définition du critère	Acteurs	
				TO	Réceptif
1.1. Informer son personnel					
Exigence	CO-01	Information du personnel	Informé le personnel des développements en termes de Tourisme Responsable de l'entreprise	X	X
1.2. Diminuer son impact environnemental					
Exigence	CO-02	Gestion environnementale : politique	Développer et diffuser une politique de gestion environnementale au sein de l'entreprise	X	X
Exigence	CO-03	Gestion environnementale : actions	Appliquer une politique de gestion environnementale et évaluer l'empreinte carbone de l'entreprise	X	X
1.3. Agir sur le plan social					
Exigence	CO-04	Responsabilité sociale	Mettre en place des actions sociales pour les salariés, qui vont au-delà de la réglementation	X	X

			nationale		
1.4. 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	X	X

Le label s'insère dans **une démarche de progrès** et se veut être un outil d'accompagnement des acteurs du Tourisme Responsable. **13 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.

4. TRANSPARENCE ET SENSIBILISATION DES CLIENTS (CRITERES DE PROGRES)

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	Acteurs	
				T O	Réceptif
1.1. Engagement de l'entreprise					
1.2. Les bonnes pratiques du Tourisme Responsable					
1.3. Le message est-il passé ?					
1.4. Impact carbone du voyage, réduire et compenser					
Progrès	PRO G-01	Emissions de CO₂ liées au transport	Informier le client des émissions de gaz à effet de serre (GES) générées par son voyage, notamment aérien	X	
Progrès	PRO G-02	Compensation carbone	Impliquer le client dans la compensation carbone de son voyage aérien	X	
Progrès	PRO G-03	Information compensation	Informier clairement le client sur les projets de compensation financés	X	
Progrès	PRO G-04	Transports alternatifs clients	Encourager le client à utiliser : - 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 CO ₂	X	

1.5. Fonctionnement de l'activité					
Progrès	PRO G- 05	Partenaires locaux	Informer sur ses réceptifs locaux : qui sont-ils ? comment sont-ils structurés?	X	
Progrès	PRO G- 06	Répartition du prix de la prestation	Etre transparent sur la répartition du prix de la prestation	X	

5. PARTENARIAT (CRITERES DE PROGRES)

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
1.1. Identification des prestataires prioritaires						
1.2. Formalisation d'engagements réciproques						
1.3. Mise en place d'un partenariat basé sur l'échange et le partage d'expérience						
Progrès	PRO G- 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...)	X	X	
Progrès	PRO G- 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	X	X	
1.4. Impact du tourisme et mise en place d'un fonds d'urgence						
Progrès	PRO G- 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	X		
Progrès	PRO G- 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)	X		

3.3. COHERENCE (CRITERES DE PROGRES)

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

Niveau	n°	Thème	Définition du critère	Éléments de contrôle	Acteurs	
					TO	Réceptif
1.1. Informer son personnel						
1.2. Diminuer son impact environnemental						
Progrès	PRO G- 11	Compensation carbone entreprise	Compenser à 100 % les émissions de la structure liées aux déplacements aériens	X	X	
1.3. Agir sur le plan social						
1.4. Participer au développement local et à l'éducation						
Progrès	PRO G- 12	Développement territorial	Contribuer au développement de son territoire en ayant recours à des fournisseurs de proximité engagés dans l'économie sociale et solidaire	X	X	
Progrès	PRO G- 13	Education et plaidoyer	S'engager localement pour promouvoir le Tourisme Responsable auprès des plus jeunes, des dirigeants et du grand public	X	X	