

# 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
<b>1.1. Engagement de l'entreprise</b>					
Exigence	TR-01	<b>Engagement de la direction</b>	Informier le client des engagements pris par la direction de l'entreprise dans le cadre de la démarche ATR	X	
<b>1.2. Les bonnes pratiques du Tourisme Responsable</b>					
Exigence	TR-02	<b>Bonnes pratiques du Tourisme Responsable</b>	Informier le client sur les bonnes pratiques du Tourisme Responsable	X	
Exigence	TR-03	<b>Enjeux destination</b>	Informier le client sur les enjeux liés à la destination	X	
Exigence	TR-04	<b>Bonnes pratiques destinations fragiles</b>	Informier le client sur les bonnes pratiques à adopter au niveau des destinations fragiles	X	
<b>1.3. Le message est-il passé ?</b>					
Exigence	TR-05	<b>Enquête satisfaction</b>	À 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
<b>1.1. Identification des prestataires prioritaires</b>					
Exigence	PAR-01	<b>Analyse des prestataires</b>	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	
<b>1.2. Formalisation d'engagements réciproques</b>					

Exigence	PAR-02	<b>Convention de partenariat</b>	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	X	
<b>1.3. Mise en place d'un partenariat basé sur l'échange et le partage d'expérience</b>					
Exigence	PAR-03	<b>Bilan réceptifs</b>	Faire un bilan annuel avec ses réceptifs, au minimum les prioritaires	X	
Exigence	PAR-04	<b>Suivi réceptifs</b>	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	<b>Echanges bonnes pratiques structure</b>	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	<b>Echanges bonnes pratiques fournisseurs</b>	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	
				T O	Réceptif
<b>1.1. Informer son personnel</b>					
Exigence	CO-01	<b>Information du personnel</b>	Informé le personnel des développements en termes de Tourisme Responsable de l'entreprise	X	X
<b>1.2. Diminuer son impact environnemental</b>					
Exigence	CO-02	<b>Gestion environnementale : politique</b>	Développer et diffuser une politique de gestion environnementale au sein de l'entreprise	X	X
Exigence	CO-03	<b>Gestion environnementale : actions</b>	Appliquer une politique de gestion environnementale incluant l'évaluation et la compensation de l'empreint carbone de l'entreprise	X	X

<b>1.3. Agir sur le plan social</b>					
Exigence	CO-04	<b>Responsabilité sociale</b>	Mettre en place des actions sociales pour les salariés, qui vont au-delà de la réglementation nationale	X	X
<b>1.4. Participer au développement local et à l'éducation</b>					
Exigence	CO-05	<b>Participation au développement local</b>	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
<b>1.1. Engagement de l'entreprise</b>					
<b>1.2. Les bonnes pratiques du Tourisme Responsable</b>					
<b>1.3. Le message est-il passé ?</b>					
<b>1.4. Impact carbone du voyage, réduire et compenser</b>					
Progrès	PROG-01	<b>Emissions de CO<sub>2</sub> liées au transport</b>	Informé le client des émissions de gaz à effet de serre (GES) générées par son voyage, notamment aérien	X	
Progrès	PROG-02	<b>Compensation carbone</b>	Impliquer le client dans la compensation carbone de son voyage aérien	X	
Progrès	PROG-03	<b>Information compensation</b>	Informé clairement le client sur les projets de compensation financés	X	
Progrès	PROG-04	<b>Transports alternatifs clients</b>	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 <sub>2</sub>	X	

1.5. Fonctionnement de l'activité					
Progrès	PR OG -05	<b>Partenaires locaux</b>	Informersur ses réceptifs locaux : qui sont-ils ? comment sont-ils structurés?	X	
Progrès	PR OG -06	<b>Répartition du prix de la prestation</b>	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
<b>1.1. Identification des prestataires prioritaires</b>						
<b>1.2. Formalisation d'engagements réciproques</b>						
<b>1.3. Mise en place d'un partenariat basé sur l'échange et le partage d'expérience</b>						
Progrès	PR OG -07	<b>Formations</b>	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	PR OG -08	<b>Suivi des dysfonctionnements</b>	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	
<b>1.4. Impact du tourisme et mise en place d'un fonds d'urgence</b>						
Progrès	PR OG -09	<b>Risques de la mono-activité</b>	Pour les pays à risque naturel ou géopolitique : informer ses réceptifs sur les risques de la mono-activité touristique	X		
Progrès	PR OG -10	<b>Fonds d'urgence / Prévoyance</b>	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	Eléments de contrôle	Acteurs	
					TO	Réceptif
<b>1.1. Informer son personnel</b>						
<b>1.2. Diminuer son impact environnemental</b>						
Progrès	PROG-11	<b>Compensation carbone voyageurs</b>	Compenser à 100 % les émissions liées aux déplacements des voyageurs pour arriver à destination.	X	X	
<b>1.3. Agir sur le plan social</b>						
<b>1.4. Participer au développement local et à l'éducation</b>						
Progrès	PROG-12	<b>Développement territorial</b>	Contribuer au développement de son territoire en ayant recours à des fournisseurs de proximité engagés dans l'économie sociale et solidaire	X	X	
Progrès	PROG-13	<b>Education et plaidoyer</b>	S'engager localement pour promouvoir le Tourisme Responsable auprès des plus jeunes, des dirigeants et du grand public	X	X	