



# LE REFERENTIEL

## OPÉRATEURS DE TOURISME EN FRANCE

## TROIS AXES ÉVALUÉS

Les critères sont regroupés en 3 parties pour évaluer :

 **la gestion de l'organisation**  
gouvernance démocratique, gestion sociale, démarche environnementale, ancrage de l'organisation dans son territoire et actions de solidarité qu'elle y mène.

 **la gestion de l'activité touristique**  
mode de production des offres, préservation du patrimoine et de l'environnement, adaptation au réchauffement climatique, transparence des relations et suivi de la relation client

 **la gestion des partenariats**  
choix des partenaires, formalisation des échanges, organisation et pérennité des relations commerciales et partenariales.

## CONSTRUCTION DES CRITÈRES

Un critère correspond à un objectif à atteindre. Pour chaque critère, un comité de professionnels a défini :

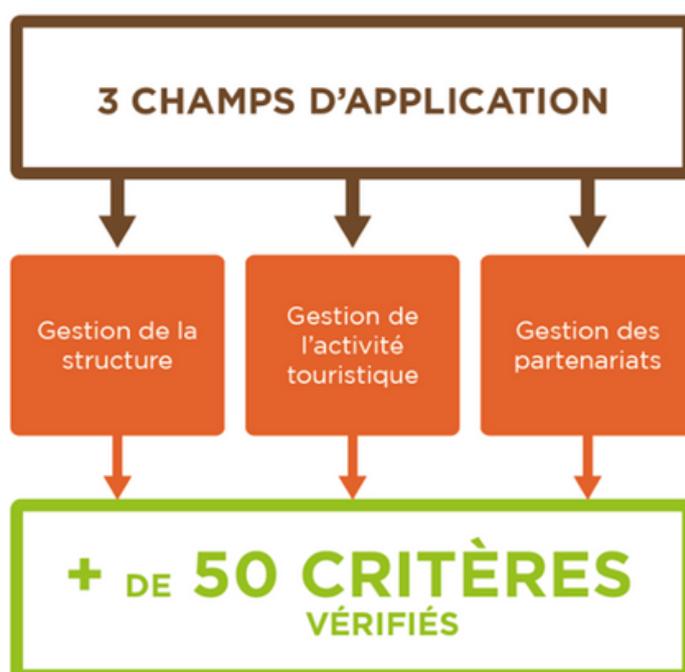
- les indicateurs à évaluer pour juger de la pertinence de la pratique
- le niveau d'engagement de l'organisation qui atteste de l'atteinte totale ou partielle de l'objectif.

## LES DIFFÉRENTS TYPES DE CRITÈRES

Les critères obligatoires : en jaune

Les critères prioritaires: en orange

Les critères de progrès: en vert



## Gestion de la structure

### Critères

1. L'opérateur applique les critères de gestion de l'ESS, tel que définis dans la loi du 31 juillet 2014
2. L'opérateur respecte ses engagements statutaires et justifie de la bonne gouvernance de son organisation et ceci, quelque soit son statut juridique
3. Les informations relatives à la structure sont accessibles sur le site internet de l'opérateur et/ou ses réseaux sociaux
4. L'opérateur produit et tient à jour les documents suivants dont il propose la mise à disposition à ses membres/clients/salariés/sociétaires/actionnaires
5. L'opérateur respecte le droit du travail français
6. L'opérateur offre à ses salariés des conditions de travail favorables, au-delà du droit du travail
7. L'opérateur applique la stricte égalité et équité salariale entre les femmes et les hommes
8. Les salariés bénéficient d'une gestion prévisionnelle de leurs compétences
9. L'opérateur favorise la pérennisation de l'emploi
10. L'opérateur justifie d'une bonne gestion de ses ressources humaines en stage ou en contrat de volontariat
11. Les missions et les responsabilités confiées aux bénévoles sont définies par écrit dans un document type « convention de bénévolat »
12. L'opérateur a mis en place une politique énergétique lui permettant de réduire ses consommations en énergie
13. L'opérateur a mis en place des actions de réduction de ses consommations en énergie
14. L'opérateur a mis en place une politique lui permettant de réduire ses consommations en eau
15. L'opérateur a mis en place des actions de réductions de sa consommation en eau
16. L'opérateur, pour son fonctionnement quotidien, fait appel à des fournisseurs éco-responsables et/ou des consommables bio, écologiques ou du commerce équitable
17. L'opérateur applique la réglementation en matière de tri des déchets au sein de sa structure
18. L'opérateur met en place des actions de réduction et de valorisation des déchets au sein de sa structure
19. L'opérateur encourage l'utilisation des transports les moins polluants par ses salariés
20. L'opérateur mesure et réduit ses émissions carbone, qu'il compense à travers un organisme de compensation solidaire
21. L'opérateur sensibilise ses collaborateurs aux actions mises en place pour le respect de l'environnement
22. L'opérateur s'approprie les valeurs du TES
23. L'opérateur mène des actions de sensibilisation et de communication sur le tourisme équitable et solidaire
24. L'opérateur participe à la vie de son territoire d'implantation
25. L'opérateur participe à la promotion du territoire, tout au long de l'année
26. L'opérateur apporte un soutien financier, matériel et/ou humain à des projets locaux d'utilité sociale et/ou d'intérêt collectif

## Gestion de l'activité

### Critère

27. Dans son activité, l'opérateur intègre des occasions de rencontres et d'échanges entre ses clients, la population et les acteurs de la vie locale
28. L'opérateur participe à la valorisation et à la promotion du patrimoine culturel et naturel local
29. L'opérateur travaille en concertation avec les acteurs et parties prenantes du territoire pour assurer une bonne cohabitation avec les habitants et améliorer la gestion des flux touristiques, notamment à travers la diversification des
30. L'opérateur et ses partenaires s'efforcent de ne pas créer de nuisance vis-à-vis des habitants du territoire et à intégrer les intérêts de ces derniers dans le développement de leur activité touristique
31. Les habitants bénéficient de l'activité/l'offre de l'opérateur
32. L'opérateur cherche à allonger au maximum sa période d'ouverture
33. Dans le cadre de son activité, l'opérateur favorise le recours aux ressources et prestataires locaux (- de 160km), favorisant ainsi les liens entre secteurs d'activité.
34. Dans le cas d'organisation et/ou vente de sorties/balades/activités découverte, l'opérateur limite les groupes à 12 personnes (sauf groupes scolaires ou programmes spécifiques) afin notamment de favoriser la rencontre avec les habitants du territoire et/ou préserver le site naturel.
35. L'opérateur informe ses visiteurs/clients/participants des modes de transports doux, non polluants ou transports en commun disponibles pour son acheminement et/ou pendant son séjour.
36. L'opérateur mène des actions de sensibilisation auprès de ses clients/visiteurs pour la réduction des déchets
37. L'opérateur mène des actions de sensibilisation auprès de ses clients/visiteurs pour une consommation responsable de l'eau
38. L'opérateur mène des actions de sensibilisation auprès de ses clients/visiteurs pour le respect de la faune et de la flore
39. L'opérateur mène des actions de sensibilisation auprès de ses clients/visiteurs pour l'utilisation de produits d'hygiène respectueux de l'environnement
40. L'opérateur mène des actions de sensibilisation auprès de ses clients/visiteurs pour inciter à l'achat responsable (locaux, biosourcés, artisanaux, etc.)
41. L'opérateur mesure et communique l'impact environnemental de son activité à ses visiteurs/clients/participants
42. La compensation carbone du séjour/de la visite/ de l'activité est proposée et expliquée aux voyageurs dans le cadre d'une approche de solidarité climatique
43. L'opérateur mène des actions pour faciliter l'accès au séjour/ à la visite/ à l'activité au plus grand nombre
44. L'opérateur mène des actions pour faciliter l'accès au séjour/ à la visite/ à l'activité aux personnes en situation de handicap moteur et/ou sensoriel et/ou mental
45. L'opérateur interroge ses clients à travers un dispositif d'évaluation de leur expérience. Les questionnaires de satisfaction sont analysés. Des actions correctives sont mises en oeuvre le cas échéant.
46. L'opérateur mène ces actions correctives en concertation avec les partenaires locaux concernés.
RC1 - L'opérateur privilégie les hébergements proches ou chez l'habitant : en gîte, en auberge familiale, en chambre d'hôtes...
RC5 - L'opérateur ne propose aucune activité avec des véhicules polluants
RC2 - L'opérateur tend à valoriser des zones et prestataires ne bénéficiant pas habituellement des retombées du tourisme
RC3 - Dans le cas d'activités encadrées, elles le sont par des accompagnateurs/animateurs locaux
RC4 - L'opérateur limite au maximum l'impact de son activité sur la faune et la flore sauvages locales
RC5 - Dans le cadre de ses activités, l'opérateur valorise les modes de transports doux, non polluants (marche à pied, vélo, etc) ou les transports en commun.
RC6 - L'opérateur informe ses clients sur les spécificités du territoire (situation économique, sociale, culturelle environnementale) et sur ses partenaires locaux

**RC7. Quand il propose un service de restauration, l'opérateur s'approvisionne en produits "bons, propres et justes"**

**RC8- L'opérateur est engagé dans une démarche de limitation de l'impact de son activité sur l'environnement, notamment à travers une réduction des déchets**

**RC9- Quand il propose un service ou un point de restauration, l'opérateur participe à la conservation du patrimoine alimentaire local en valorisant les spécialités et recettes locales**

## Gestion des partenariats

### Critère

47- L'opérateur s'efforce de nouer des relations durables et équilibrées avec ses partenaires, fournisseurs et prestataires locaux, lorsque l'objet du partenariat le permet.

48 - L'opérateur cherche à formaliser les échanges avec ses principaux partenaires, fournisseurs ou prestataires de service

49- L'opérateur et ses partenaires sont en contact fréquent pour assurer la qualité du partenariat et s'informent régulièrement du fonctionnement de leur structure.

50 - L'opérateur sensibilise ses partenaires en les informant de ses engagements en matière de TES

51 -L'opérateur favorise des prestataires et partenaires qui s'engagent pour la justice sociale et l'égalité des chances

52 - Dans le cadre des activités proposées aux visiteurs/clients/participants pendant le séjour/l'activité, l'opérateur favorise les prestataires engagés dans une démarche de protection de l'environnement et d'achat responsable (structures détentrices d'un label environnemental/responsable, recours à des produits écologiques, équitables, bio, locaux et de saison, ...)

53 - Le partenariat s'appuie sur une transparence financière mutuelle. Celle-ci repose sur des modalités co-définies entre l'opérateur et ses prestataires et partenaires locaux.

54- Le prix d'achat des prestations de services est juste et équitable, et le résultat d'une négociation annuelle entre l'opérateur et ses partenaires.

55- Dans le cas de la vente d'offres impliquant les prestations touristiques de un ou plusieurs partenaires, celles-ci sont construites, planifiées et gérées avec les partenaires concernés.

56- Les projets d'utilité sociale et/ou d'intérêt collectif sont identifiés et font l'objet d'un suivi et d'une évaluation par l'opérateur et ses partenaires.



## INTERESSÉ.E ? DES QUESTIONS ?

L'auto-diagnostic en ligne vous permet de confirmer l'éligibilité de votre organisation au label et vous informera sur l'ensemble du processus adapté à votre métier.

Au sein de l'équipe de l'ATES, c'est Elsa Miroux, chargée de mission Garantie et Expertise, qui est votre interlocutrice privilégiée. N'hésitez pas à le contacter !

E.miroux@tourismesolidaire.org  
+33 662906793



Association pour le Tourisme Equitable et Solidaire (ATES)  
8 rue César Franck - 75015 Paris  
equipe@tourismesolidaire.org  
www.ates-tourisme-equitable.org