



Credits photos: Terres des Andes- Les Nouvelles Terres

LE REFERENTIEL

Voyagistes

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 :

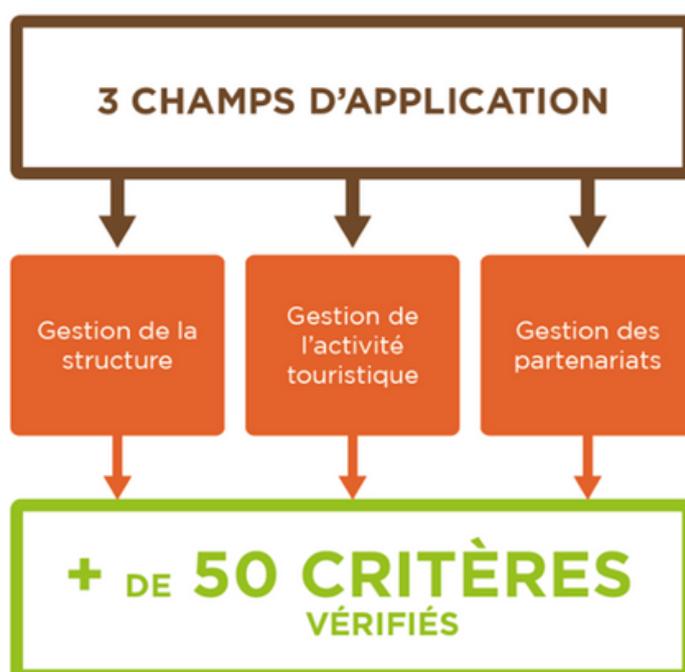
- les indicateurs à évaluer pour juger de la pertinence de la pratique
- le niveau d'engagement de l'organisation qui atteste de l'atteinte totale ou partielle de l'objectif.

LES DIFFÉRENTS TYPES DE CRITÈRES

Les critères obligatoires : en jaune

Les critères prioritaires: en orange

Les critères de progrès: en vert



N°	Critère
Gestion de la structure	
1	L'opérateur respecte le droit du travail français
2	L'opérateur s'engage à offrir à ses salariés des conditions de travail favorables et/ou avantages, au-delà du droit du travail
3	L'opérateur s'engage à appliquer la stricte égalité et équité salariale entre les femmes et les hommes
4	Les salariés bénéficient d'une gestion prévisionnelle de leurs compétences
5	L'opérateur favorise la pérennisation des emplois
6	L'opérateur justifie d'une bonne gestion de ses ressources humaines en stage ou en contrat de volontariat
7	Les missions et les responsabilités confiées aux bénévoles sont définies par écrit dans un document type «convention de bénévolat »
8	L'opérateur est engagé dans une démarche de respect de l'environnement
9	L'opérateur s'approprie les valeurs du TES
10	L'opérateur mène des actions de sensibilisation et de communication sur le tourisme équitable et solidaire: conférences, salons, interviews...
11	Les informations suivantes sont accessibles sur le site internet de l'opérateur et/ou ses réseaux sociaux
12	L'opérateur produit et tient à jour les documents suivants dont il propose la mise à disposition à ses membres/voyageurs/salariés/sociétaires/actionnaires
13	L'opérateur respecte les critères de gestion de l'ESS, tel que définis dans la loi du 31 juillet 2014
14	L'opérateur respecte ses engagements statutaires et justifie de la bonne gouvernance de son organisation et ceci, quelque soit son statut juridique
15	L'opérateur participe à la vie de son territoire d'implantation

Critères globaux	
A	Les séjours sont encadrés prioritairement par des accompagnateurs locaux
B	L'opérateur propose des séjours d'une durée permettant de maximiser les retombées économiques locales et de minimiser les émissions de GES (Gaz à Effet de Serre)
C	Pour les séjours en groupe, l'opérateur limite à 12 personnes le nombre de voyageurs (sauf voyages scolaires et programmes spécifiques type universitaire, etc.) afin, notamment, de favoriser la rencontre avec les populations locales

D	L'opérateur informe ses voyageurs sur: * la destination (situation économique, sociale, culturelle, environnementale, politique) * ses partenaires locaux
E	L'opérateur organise une préparation au départ afin de sensibiliser les voyageurs aux spécificités du tourisme équitable et solidaire
F	L'opérateur remet à ses voyageurs un document définissant leurs engagements et s'assure de leur adhésion à ces principes
G	L'opérateur interroge ses clients à travers un dispositif d'évaluation de leur séjour. Ce dispositif intègre des items liés aux spécificités du TES (logement chez l'habitant, temps de rencontres et d'échanges, etc.)
H	L'opérateur et ses partenaires déterminent le prix des voyages de manière à dégager une marge affectée à un fonds de développement. Ce dernier participe au financement de projets locaux dans la destination, répondant à l'intérêt collectif
I	L'opérateur mène des actions pour faciliter l'accès aux voyages pour les personnes désavantagées économiquement et socialement et les personnes en situation de handicap

N°	Critère
GESTION DE L'ACTIVITE TOURISTIQUE	
16	Une rémunération équitable et concertée est versée à chaque personne travaillant pour l'accueil des voyageurs
17	Le prix d'achat des prestations est le résultat d'une négociation annuelle entre l'opérateur et ses partenaires. La grille tarifaire est annexée à la convention de partenariat
18	L'opérateur fixe de manière concertée avec ses partenaires: les conditions de préfinancement des prestations et d'annulation des séjours. Si son partenaire le demande, l'opérateur préfinance les prestations touristiques.
19. BLEU	L'opérateur fait figurer en préambule de toutes conventions de partenariat les normes internationales du travail établies par l'OIT. Il sensibilise son partenaire au respect de celles-ci.
19. VERT	L'opérateur fait figurer en préambule de toutes conventions de partenariat les normes internationales du travail établies par l'OIT et s'engage avec son partenaire contre toutes formes de discriminations en termes d'embauche et de rémunération.
20. BLEU	L'opérateur s'assure que ses partenaires principaux n'emploient pas d'enfant de moins de 15 ans NB: Dans le cas où le partenaire principal sont des familles d'accueil/ une communauté villageoise/ un acteur informel, l'aide à l'activité familiale est tolérée
20. VERT 21. BLEU	L'opérateur s'assure que ses partenaires sont en conformité avec la réglementation touristique en vigueur dans leur pays
22. BLEU	L'opérateur et son partenaire s'assurent que les conditions d'emplois (fonction, rémunération, nombre d'heures de travail, congés, compensation en cas de travail dangereux, etc.) sont respectueuses de l'intégrité des personnes en charge de l'accueil des voyageurs et clairement communiquées aux personnes concernées, même si ce n'est qu'oralement.
21. VERT	L'opérateur s'assure que les conditions d'emploi respectent la législation locale. Ces conditions sont clairement définies et communiquées aux personnes travaillant dans l'activité touristique, à travers l'existence obligatoire d'un contrat de travail ou d'un document contractualisant la prestation fournie.

22. VERT	L'opérateur et ses partenaires s'engagent à promouvoir des conditions de travail durable à travers : - la promotion des contrats longs et la limitation de la saisonnalité de l'emploi - la valorisation et l'égalité des rémunérations
23.	L'opérateur accompagne ses partenaires et ses prestataires locaux dans l'amélioration continue de leurs compétences de gestion de leur activité touristique et d'accueil des voyageurs
24. BLEU	L'opérateur veille à valoriser l'implication des femmes dans l'activité touristique
24. VERT	L'opérateur et son partenaire veillent à une application exigeante de l'égalité femme/homme en termes de rémunération (égalité salariale stricte pour un même poste), de représentativité au sein des organes décisionnaires et de non-discrimination à l'embauche
25.	L'opérateur tend à valoriser des zones ne bénéficiant pas habituellement des retombées du tourisme de masse
26.	Au cours du séjour, l'opérateur et ses partenaires ont recours à un maximum de ressources locales (agriculture, artisanat, services) favorisant les liens entre secteurs d'activités.
27.	L'opérateur n'impose pas de clause d'exclusivité territoriale à son partenaire local NB: Une clause d'exclusivité territoriale est une clause interdisant à l'une des parties de faire appel à d'autres partenaires sur le territoire/pays d'activité et/ou de commercialiser d'autres produits touristiques que ceux construits ensemble.
28. BLEU	L'opérateur et son partenaire sensibilisent les prestataires touristiques (guides, chauffeurs, familles d'accueil...) aux risques de la mono-activité touristique et les accompagnent dans la diversification des activités ou des débouchés
28. VERT	L'opérateur accompagne ses partenaires dans l'amélioration de la gestion des flux touristiques, notamment à travers la diversification des activités ou des débouchés
29.	L'opérateur et ses partenaires gèrent de manière concertée le nombre de voyageurs (saisonnalité et rotation des intervenants)
30.	L'opérateur favorise les modes de déplacement doux et/ou collectif au cours du séjour. Les vols internes doivent faire l'objet d'une compensation carbone à déterminer localement.
31.	La compensation carbone est proposée et expliquée aux voyageurs dans le cadre d'une approche de solidarité climatique

32. BLEU	Dans le cas d'aménagements touristiques, l'opérateur incite ses partenaires à privilégier des choix techniques respectueux de l'environnement
32. VERT	Dans le cadre des activités et des hébergements proposés pendant le séjour, l'opérateur favorise les prestataires engagés dans une démarche de protection de l'environnement et d'éducation à l'environnement et d'achat responsable (alimentation équitable, bio, produit locaux et de saison)
33.	L'opérateur accompagne son partenaire local dans la sensibilisation des voyageurs au respect de l'environnement et des équilibres locaux (formations, guides pédagogiques, etc.)
34.	L'opérateur et ses partenaires locaux sensibilisent et incitent les voyageurs à adopter des comportements éco-responsables lors de leur séjour
35.	Des temps d'échanges permettant de sensibiliser les voyageurs aux thèmes suivants sont effectués au cours du séjour : - l'adoption d'une tenue vestimentaire et d'un comportement adaptée aux coutumes locales - la prise de photo selon le respect des personnes - la limitation des dons individuels
36.	L'opérateur privilégie les hébergements proches ou chez l'habitant : en village, en gîte, en auberge familiale, en chambre d'hôtes...
37.	Au-delà de l'hébergement chez l'habitant, le séjour intègre de manière prépondérante des temps de rencontres et d'échanges entre les voyageurs, la population et les acteurs de la vie locale
38.	Les questionnaires d'évaluation sont analysés. Des actions correctives sont mises en oeuvre le cas échéant. L'opérateur mène ces actions en concertation avec les partenaires locaux concernés.
GESTION DES PARTENARIATS	
39.	Le séjour a été co-construit avec les partenaires locaux responsables de l'activité touristique.
40.	Le séjour s'inscrit dans le cadre d'un partenariat. Les partenaires locaux sont clairement identifiés et une convention ou un contrat est établi pour un minimum de 3 ans ou reconduit de manière tacite chaque année.
41.	Les décisions relatives à la planification, la gestion et le développement de l'activité touristique sont prises conjointement entre l'opérateur et ses partenaires locaux.
42.	La satisfaction des acteurs travaillant dans l'accueil des voyageurs est prise en compte par l'opérateur et son partenaire qui engagent si nécessaire des actions correctives

43.	Le partenariat s'appuie sur une transparence financière mutuelle. Celle-ci repose sur des modalités co-définies entre l'opérateur et son partenaire (échange des rapports financiers, données financières choisies, transparence sur les marges, etc.)
44.	L'opérateur s'engage à mettre tout en œuvre en terme de communication et de commercialisation afin d'assurer un nombre minimum de voyageurs à son partenaire.
45.	L'opérateur et ses partenaires sont en contact fréquent pour assurer la qualité du partenariat et s'informent régulièrement du fonctionnement de leur structure.
46.	L'opérateur noue des relations durables avec ses partenaires locaux
47.	Les projets de développement sont identifiés et mis en œuvre par des organisations locales. Ils font l'objet d'un suivi et d'une évaluation partagés entre l'opérateur et ses partenaires
48.	Les partenaires sont associés à la réflexion sur les outils de communication les concernant



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