

Chartes et cahier des charges des voyages
« NOUVEAU REGARD »



Les voyages « Nouveau Regard », vers
un tourisme responsable et durable

En voyage, vous n'êtes plus chez vous, mais un invité dans un nouveau pays. L'expression qui veut que «le client est roi» n'est pas valable vis-à-vis des populations qui vous accueillent, un voyage est loin d'être un produit comme un autre.

Ekitour a souhaité rassembler au sein de cette chartre les comportements à encourager lors de vos voyages qui contribueront au respect des populations visitées grâce à des gestes simples et de bonne conduite.

En effet, par ignorance et donc sans le vouloir, les touristes peuvent être la cause d'un certain nombre d'impacts négatifs sur les populations d'accueil, alors qu'un voyageur bien informé est au contraire garant du respect d'un certain équilibre et d'un accueil favorable

d'un point de vue social et culturel !

LE RESPECT EST LA MEILLEURE RENCONTRE

- Il est primordial de s'informer avant le départ (pratiques religieuses, tenues vestimentaires,...). Selon les pays, certains gestes ou attitudes (caresser la tête d'un enfant, s'embrasser en public) peuvent s'avérer choquants pour la population.
- Ne pas heurter les populations par un manque de courtoisie ou de politesse. Il s'agit, par exemple, de ne pas photographier des personnes dans les villages sans avoir obtenu clairement leur accord, d'autant plus lorsqu'il s'agit d'enfants.
- Profiter de la misère du pays d'accueil à des fins sexuelles est répréhensible (actes de pédophilie ou recours à la prostitution sous toutes ses formes.)
- Il est préférable de ne pas insister sur des sujets délicats (vie politique, religion...) pour ne pas mettre les populations locales dans l'embarras si elles sont gênées d'en parler.
- Connaître quelques mots de la langue locale facilite les rencontres, cela vous permettra d'aller de l'avant, de discuter avec les gens (vous verrez que très souvent l'étranger intrigue et que le voyageur français à bonne réputation...)
- Les surnoms parfois donnés aux touristes «gringo», «z'oreille»... peuvent être parfois moqueurs ou affectueux, mais rarement injurieux.

N'oubliez pas de marchander avec humour et patience et de ne pas vous emporter.

Un sourire vaut toujours mieux qu'un ton agressif.

Chaque pays à son propre rythme, il vous faudra parfois être patient !

Prendre le temps d'échanger, s'ouvrir aux autres par la rencontre pour un enrichissement mutuel.



FAVORISER LE DEVELOPPEMENT LOCAL

- Ne pas étaler ses signes de richesse. Les exhiber sans ménagement peut s'avérer choquant ou mal compris.
- Se conforter aux règles d'usage concernant le pourboire par exemple. En effet en France, cette pratique est peu commune, mais elle est une réalité économique de nombreux pays dans le monde. Le tourisme reste un secteur précaire pour beaucoup et les pourboires représentent une bonne partie du salaire des travailleurs
- Les dons directs peuvent créer des déséquilibres économiques et sociaux. Ils peuvent susciter jalousie, dépendances, inciter à la mendicité ou être vendus au marché noir. Ils ne doivent donc pas être distribués de manière irréfléchie. Il est préférable de privilégier les dons indirects auprès des organisations locales comme les dispensaires ou hôpitaux par exemple pour les médicaments.
- Il faut privilégier si possible les prestations proposées par des locaux (hôtels, transports...), et acheter de l'artisanat et des produits régionaux. C'est bien sûr le meilleur des moyens de faire bénéficier directement les populations de l'argent du tourisme.

N'hésitez pas sur place à louer un vélo, prendre un taxi ou manger au petit restaurant du coin pour découvrir la vie locale...

**Dans un monde où tout va vite, n'est-il pas préférable de bien découvrir un lieu
Plutôt que de vouloir tout voir et tout visiter ?**

D'un point de vue environnemental !

PRESERVATION DU PATRIMOINE LOCAL

- Respecter les règles établies qui visent à protéger l'environnement naturel et le cadre de vie des populations visitées, notamment les réglementations en vigueur dans les parcs naturels et les réserves.
- Limiter son impact écologique et sa production de déchets. Rapporter chez soi tout déchet non destructible comme les sacs plastiques ou les piles après un séjour dans un pays ne disposant pas d'infrastructures de traitement spécifique des déchets.
- Ne gaspillez pas les ressources naturelles précieuses comme l'eau, le bois et l'énergie.
- S'abstenir de rapporter ivoire, coraux, coquillages précieux, commerce de peaux et cuirs, de même que l'importation d'animaux protégés.
- Il est conseillé de ne pas déranger la faune dans ses déplacements quotidiens. Il est important de garder une distance tolérée lors de l'observation des animaux.
- Respecter le balisage des chemins pour éviter de piétiner la flore.
- Si vous restez plusieurs jours dans le même hôtel, demandez à ce qu'on ne remplace pas vos serviettes de bain ni vos draps afin d'économiser ainsi de l'eau, de la lessive et de l'électricité. Après tout, chez vous, vous lavez vos serviettes de bain tous les jours ?
- A la plage, il faut préférer un lait protecteur à l'huile solaire qui ne se dissout pas dans l'eau. Près des côtes, elle forme un écran à la surface et ralentit la photosynthèse des végétaux sous-marins.

L'EKICHARTE, critères d'un voyage « NOUVEAU REGARD »

Pourquoi une charte ?

La charte du tourisme responsable doit faire le lien entre les touristes, les partenaires et EKITOUR en leur permettant de se retrouver autour de valeurs communes. Elle a pour objectif de fixer les rôles et les responsabilités de chacun en ce qui concerne les séjours responsables. Les séjours responsables veulent éviter les dérives du tourisme de masse.

Au point de vue économique

- Limiter la fuite de capitaux et maintenir dans le pays les bénéfices issus de l'activité touristique. Aujourd'hui on estime que 55 à 60% des recettes touristiques mondiales reviennent aux pays émetteurs. (principalement Europe occidentale et Amérique du nord) ;
- Lutter contre une dépendance économique vis-à-vis du marché touristique international en essayant de maintenir la double activité et les activités traditionnelles ;
- Lutter contre le travail illégal, surtout celui des enfants ;

Au point de vue social

- Eviter la dévalorisation de la culture locale qui est le ciment de la société civile ;
- Eviter les grands et luxueux complexes d'accueil touristique qui nourrissent le sentiment d'injustice des populations locales ;
- Eviter le tourisme urbain afin de participer à la lutte contre l'exode rural.

Au point de vue environnemental

- Protéger le patrimoine naturel du pays qui est une source de richesse économique et sociale ;
- Compenser la pollution atmosphérique émise pendant les transports aériens et routiers ;
- Limiter les abus de consommation en eau, en énergie et limiter au maximum la production de déchets ménagers supplémentaires.



Ekitour s'engage à :

- Se référer à des structures et à des guides uniquement locaux ;
- Communiquer sur les impacts du tourisme solidaire ;
- Préparer les touristes au séjour en entrant dans une optique d'éducation au voyage ;
- Sensibiliser les touristes à adopter un comportement éco-citoyen durant leur séjour.

Le partenaire local s'engage à :

- Construire des voyages qui encouragent l'économie locale ;
- Assurer des bonnes conditions de travail et une juste rémunération des prestataires sollicités ;
- Respecter la volonté des populations en matière de tourisme et les intégrer aussi souvent que possible au montage des circuits ;
- Favoriser l'échange interculturel en privilégiant les structures d'accueil à dimension humaine et en proposant des activités tournées vers la valorisation de la culture locale ;
- Limiter les impacts environnementaux engendrés par les activités touristiques proposées.

Le voyageur s'engage à :

- Prendre connaissance des conseils donnés par Ekitour avant de partir à l'aide de sa charte du voyageur ;
- Lors du séjour, respecter la culture locale, les us et coutumes ainsi que la législation en vigueur des pays réceptifs ;
- Limiter son empreinte écologique en adoptant un comportement éco citoyen.



CAHIER DES CHARGES DES SEJOURS

« NOUVEAU REGARD »

Objectif du cahier des charges

Le cahier des charges est un document qui doit servir à nos partenaires réceptifs d'acquérir une vision claire de nos attentes en matière de déroulement des voyages solidaires.

Ce document présente donc les principes fondamentaux des séjours « Nouveau Regard » et les critères de qualité que nous avons définie pour cette gamme de voyage.

Nous espérons ainsi :

- Travailler avec des réceptifs touristiques organisés et professionnels qui respectent nos valeurs,
- Aiguiller avec ce document les nouveaux porteurs de projet dans la construction de leurs offres de tourisme.

Les principes fondamentaux des séjours « Nouveau Regard »

La gamme de voyage « Nouveau Regard » regroupe des séjours solidaires et responsables qui ont pour objectif de proposer une alternative au tourisme de masse. Ekitour souhaite soutenir des opérateurs de tourisme qui travaillent dans une démarche durable et de développement local. Nous privilégions ainsi des agences de tourisme, des hébergements de proximité et des activités à faible impacts écologiques.

Un voyage « Nouveau Regard », c'est donc :

- Un moment de rencontres avec les populations et les associations locales afin de permettre aux voyageurs d'appréhender au plus près les réalités sociales du pays qu'ils visitent.
- Un moyen de soutenir les économies locales en travaillant avec des prestataires locaux.
- Un nombre limité de participants qui est définie par la capacité d'accueil de notre réceptif mais qui ne doit pas excéder douze voyageurs par groupe.
- Une préparation au voyage organisée en amont par l'agence Ekitour sous forme d'une réunion d'information claire et détaillée.

De plus, les séjours « Nouveau Regard » intègrent une participation financière comprise dans le prix total du séjour et reversée à « Ekitour Solidarité » dans l'objectif de soutenir activement des projets locaux dans les pays visités. Pour cela, s'appuie sur Ekitour Solidarité à qui revient la charge de sélectionner des associations, des collectivités ou des ONG locales qui ont exprimées le besoin d'aide financière.

1 - Statut juridique et administratif

Ekitour s'appuie sur des structures organisées et respectueuses des lois en vigueur dans les pays d'accueil et qui peut-être :

- Un entrepreneur indépendant
- Une agence de voyage
- Une association
- Une ONG

NB : Nos partenaires doivent donc nous fournir tout document officiel certifiant qu'ils ont le droit d'accueillir des groupes de voyageurs au sein de leurs structures.

2- Déroulement du voyage

Dans un séjour « Nouveau Regard », le rôle du guide est essentiel car c'est lui qui fait le lien entre les voyageurs et les populations. Ainsi, afin de donner à nos clients toutes les clés pour comprendre le pays visité, le guide doit être compétent et doit connaître parfaitement l'histoire et la culture locale.

De plus, puisque les séjours « Nouveau Regard » sont des voyages organisés, le guide doit se montrer continuellement disponible et doit faire preuve de sérieux afin de susciter la confiance auprès des participants au voyage.

Les guides doivent donc :

- Etre des personnes du pays et/ou qui connaissent parfaitement l'histoire et la culture locale,
- Etre francophones, c'est-à-dire capable de comprendre et de s'exprimer très bien en français,
- Posséder un diplôme d'état si la législation l'impose, notamment pour les excursions en montagne et en mer.

Le voyage est un moment de découverte mais aussi de détente pour nos voyageurs. Le bien-être de nos clients est donc essentiel et repose sur trois piliers qui sont :

- Le sentiment de sécurité,
- La gestion de la fatigue,
- La bonne alimentation.

Nous demandons de prendre en considération les critères suivants qui, s'ils sont respectés, garantiront à coup sûr le bon déroulement du voyage.

L'hébergement doit :

- Etre en dur, confortables, propres et dotés de sanitaires,
- Dans la mesure du possible se faire chez l'habitant ou dans des structures gérées collectivement,
- Se faire au maximum dans des petits hôtels ou en auberge et, au minimum dans des hôtels étrangers ou des chaînes-hôtels.
- Respecter la rooming liste, c'est-à-dire la répartition par chambre des voyageurs.

L'alimentation doit :

- Etre équilibrée et variée,
- Etre issue, dans la mesure du possible, de l'agriculture locale et paysanne.

Le chauffeur doit :

- Avoir un permis de conduire,
- Avoir une conduite responsable et prendre son temps.

NB : le véhicule doit être assuré de façon conforme.

Le fonctionnement du partenariat

1 - Les fiches de routes

Nous demandons à nos partenaires de nous joindre les fiches de routes actualisées une fois par an en fin de chaque année.

Les programmes seront mis en ligne sur notre site internet et diffusés dans notre catalogue annuel « Nouveau Regard ».

Dans le cas où des changements de programmes seraient à prévoir, merci de nous en informer le plus tôt possible.

Le programme est celui que nous envoyons à nos voyageurs et fait office de contrat, nous devons donc le respecter à la lettre. Une fois les voyageurs sur place, il ne peut être modifié, sauf en cas de force majeure et après avoir pris contact avec nous si possible.

2 - La fiche de route doit contenir au minimum

- Un programme détaillé des activités
- Une description attrayante des lieux et des villes incontournables visités pendant le séjour
- Le nom des hébergements et leurs adresses
- Le temps de transport
- Les tarifs tout compris de la prestation terrestre avec y compris les vols intérieurs
- Le nombre de participants minimum et maximum
- Les dates des séjours si le réceptif en a déjà arrêté ou bien la période la plus propice au voyage
- Des conseils aux voyageurs (vaccins nécessaires, vêtements à emporter...).
- Et toutes les informations utiles au voyage

Les voyages « Nouveau Regard », vers un tourisme responsable et durable

3 - Les procédures de préparation au voyage

Une fois que nous recevons une demande, nous contactons notre partenaire pour confirmer ses disponibilités. Sa confirmation de disponibilité se fera à l'aide d'une facture pro-format et/ou d'un contrat de vente sur laquelle seront mentionnés les différentes prestations, leurs tarifs ainsi que le nombre de personne et le montant de l'acompte demandé.

Suite à cela, celui-ci reçoit :

- L'acompte demandé avec la facture pro-format et/ou le contrat de vente signée qui devient notre confirmation de réservation,
- Le solde à la réception de la facture avec la rooming liste à 1 mois du départ.

4 - Voyage test

Dans le cadre d'un premier partenariat, il serait souhaitable que le séjour soit testé par un membre de l'association Ekitour Solidarité et/ou un membre de la scop Ekitour avant le premier groupe.

En cas d'impossibilité, le premier groupe de voyageur fera office de test. Pour ce faire, une gratuité sera offerte pour un membre de l'association Ekitour Solidarité et/ou un membre de la scop Ekitour.





6 bis Rue Albin Haller - ZI République 2 - 86000 POITIERS
Tél. : 05.49.47.73.13 - ekitour@gmail.com - www.ekitour.fr

SOCIÉTÉ COOPÉRATIVE ET PARTICIPATIVE A RESPONSABILITE LIMITEE A CAPITAL VARIABLE
343 362 109 R.C.S. POITIERS - Siret n° 343362109 00047 - APE n° 7911 Z

Immatriculation : n° IMO 86 11 0003 - Garantie Financière : Fond Mutuel de Solidarité UNAT – 8 rue César Franck 75015 Paris
Responsabilité Civile Professionnelle : n° 9303002 - Contrat d'assurance MACIF S004, 79037 Niort cedex 9