GUIDE METHODOLOGIQUE

GARANTIE TOURISME EQUITABLE ET SOLIDAIRE

ates
GARANTIE
TOURISME
ÉQUITABLE
&SOLIDAIRE

2015

Ce document est une publication de l'ATES.
Dernière mise à jour : Juin 2015

Sommaire

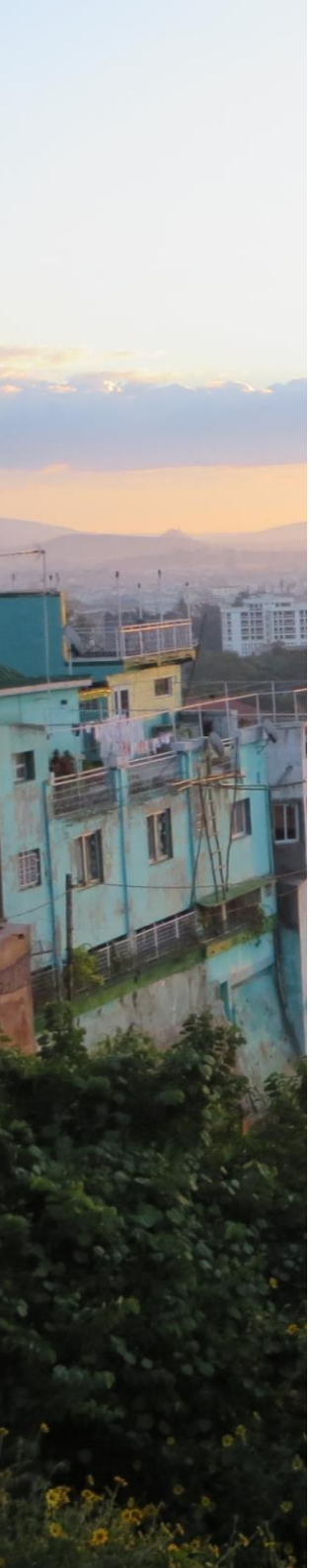
PRÉAMBULE 4
HISTOIRE DE LA GARANTIE TOURISME ÉQUITABLE ET SOLIDAIRE 5
LA CHARTE DU TOURISME ÉQUITABLE ET SOLIDAIRE 6
LES ÉTAPES 7

LE RÉFÉRENTIEL 9

GESTION DE LA STRUCTURE EN FRANCE 10

GESTION DE L'ACTIVITÉ TOURISTIQUE 24

GESTION DES PARTENARIATS 57



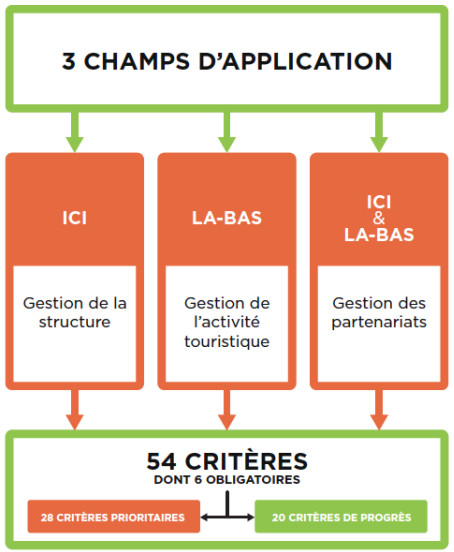
Le réseau ATES, fort de son expérience en matière de tourisme équitable, évalue systématiquement, depuis 2008, les pratiques de ses opérateurs sur des critères rigoureux et mesurables en termes d'équité et de solidarité. Cette évaluation repose sur une méthodologie innovante: les Évaluations Internes Croisées (EIC).

Ce guide présente la Garantie Tourisme Equitable et Solidaire, son historique ainsi que le référentiel sur lequel elle repose.

Objectifs des Évaluations Internes Croisées

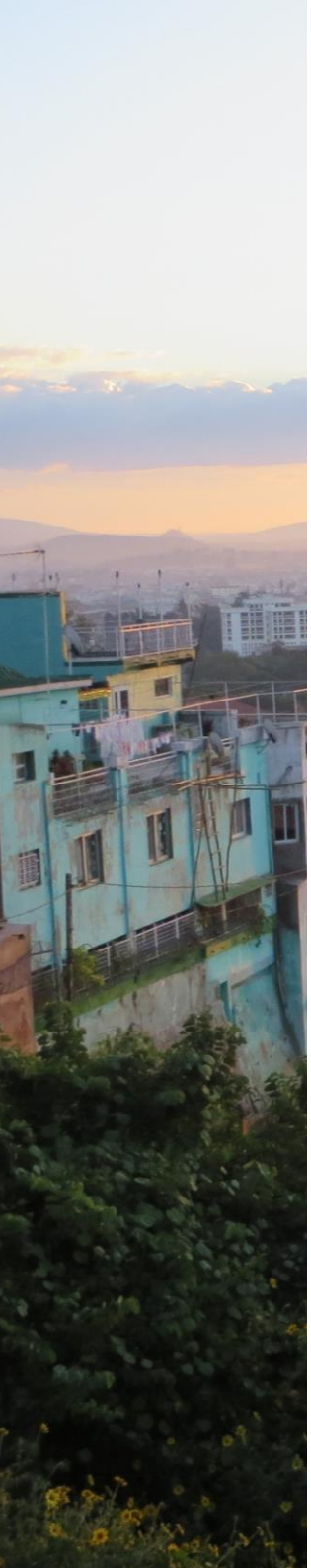
- Évaluer les pratiques de tourisme équitable et solidaire des opérateurs membres de l'ATES
- Identifier les bonnes pratiques des membres du réseau
- Accompagner l'amélioration continue des pratiques en matière de tourisme équitable et solidaire

Principes des bases



Les Evaluations Internes Croisées reposent sur un référentiel de 54 critères répartis en 3 champs d'application : la gestion de la structure en France, la gestion de l'activité touristique, la gestion des partenariats. Les critères se divisent en 3 catégories : 6 critères obligatoires*, 28 critères prioritaires* et 20 critères de progrès*.

Le groupe évaluateur est constitué de membres du réseau (voyagistes, relais et associés) et d'un salarié de l'ATES, permettant un regard croisé de pairs et d'experts du secteur sur les pratiques de chaque structure évaluée.



UNE DÉFINITION DES ENGAGEMENTS DU TOURISME ÉQUITABLE ET SOLIDAIRE (2006-2008)

2006

- Création de l'ATES par l'UNAT (Union Natio-nale des Associations de Tourisme), les mi-nistères du tourisme et des affaires étran-gères, des experts du tourisme, des ONG, et des associations de tourisme

- Création d'une commission « critères » chargée de mettre en place le système d'évaluation des voyagistes du tourisme équitable et solidaire.

2007

- Formalisation d'une Charte du tourisme équitable et solidaire en 3 axes, déclinés en 10 critères et 29 indicateurs

2008

- Mise en place du système d'évaluation

- Signature officielle de la Charte du tourisme équitable et solidaire par les membres de l'ATES et tirage au sort de la composition des groupes d'évaluation en Assemblée Gé-nérale le 9 juin

- Création et adhésion au réseau européen EARTH (European Alliance for Responsible Tourism & Hospitality) avec un projet de partage des engagements et d'échanges sur l'évaluation du tourisme

DE L'EVALUATION AUX EVALUATIONS INTERNES CROISEES

2009-2010

- Deux missions au Maroc sont organisées

- Mission d'étude en Afrique (Burkina Faso, Mali, Sénégal)

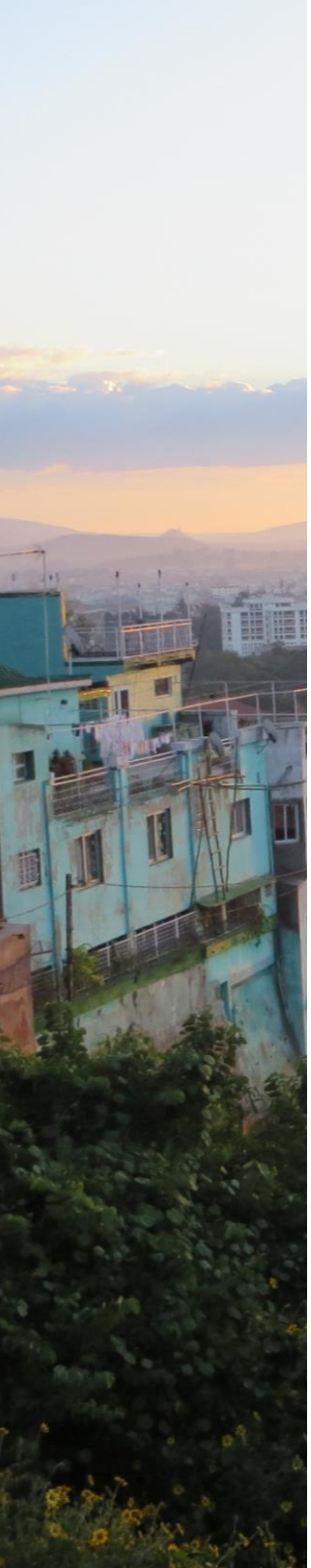
- Mission d'étude au Pérou

2012

- Création du système des Evaluations In-ternes Croisées

2014

- Création du label Garantie tourisme équitable et solidaire



La Charte du tourisme équitable et solidaire

L'ATES regroupe des organismes de voyages, sélectionnés sur la base d'une grille de critères éthiques rigoureux, qui travaillent dans une même démarche de tourisme équitable et solidaire.
Ils veillent à mettre en place une activité touristique qui aide au développement local des régions d'accueil, dans le cadre d'un partenariat équilibré avec les populations locales.

Les membres de l'ATES, acteurs de l'économie sociale et solidaire, ont élaboré une charte commune qui assoit leur identité collective. La Charte a été adoptée à l'unanimité et signée par l'ensemble de ses membres actifs réunis en Assemblée Générale le 9 juin 2008 à Paris.
Cette charte définit, autour de trois axes, les engagements que chaque membre actif de l'ATES doit impérativement respecter. Elle fonde un système d'évaluation qui précise les engagements de la Charte du tourisme équitable et solidaire en dix critères et vingt neuf indicateurs.

1. La relation avec les partenaires accueillants et l'organisation des voyages

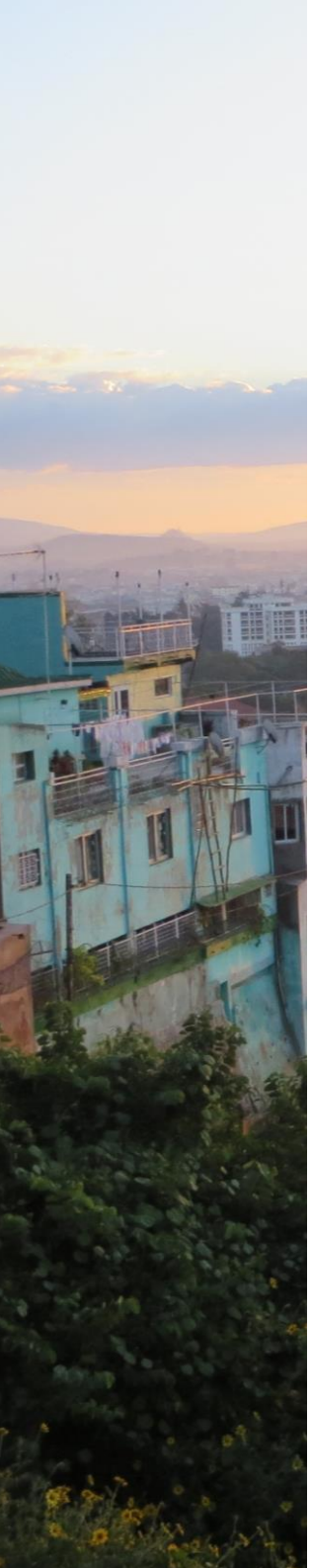
- L'opérateur organise ses séjours en partenariat avec les populations locales qui sont au cœur du processus d'accueil. Il favorise ainsi la rencontre et l'échange dans la conception de ses voyages.
- L'opérateur choisit en priorité des partenaires organisés autour de projets de développement bénéficiant à la collectivité.
- L'opérateur organise ses voyages de manière à maximiser l'impact sur l'économie locale des territoires d'accueil, dans le respect de leurs équilibres économiques, sociaux et environnementaux.

2. Les engagements en faveur du développement local

- L'opérateur organise son fonctionnement et fixe le prix de ses voyages de manière à dégager des ressources affectées à un fonds de développement.
- Ce fonds est alloué aux populations d'accueil de ses destinations.

3. La sensibilisation du voyageur, la transparence et la communication

- L'opérateur informe et sensibilise ses voyageurs sur les principes du voyage solidaire et sur chacune de ses destinations (situation économique, sociale et culturelle, règles de savoir-vivre, situation environnementale)
- L'opérateur met à disposition du voyageur la répartition du prix de ses voyages.
- L'opérateur informe les voyageurs sur ses actions de développement et de préservation de l'environnement.
- L'opérateur milite pour le tourisme équitable et solidaire et le respect de ses principes. Il s'engage à promouvoir le réseau A



Les étapes

1. L'échantillonnage
Entre 2 et 5 offres évaluées en fonction de la taille de l'opérateur.

2. La constitution du dossier
Rapport financier, contrats, conventions de partenariat et bien d'autres. Autant de documents pour prouver ses engagements.

3. L'évaluation
Le groupe évaluateur est constitué d'un voyagiste, d'un permanent de l'ATES et d'un expert scientifique, pour assurer un regard croisé.

4. La journée d'audit
Une journée d'évaluation chez l'opérateur afin d'aller plus loin dans l'échange de bonnes pratiques.

5. La labélisation
La validité du label est valable pour trois ans.

6. Le progrès
Accompagnement permanent du voyagiste labélisé dans l'amélioration continue de ses pratiques.

Le référentiel

Gestion de la structure en France

1. L'opérateur respecte le droit du travail français

CRITERE PRIORITAIRE / CRITÈRE PORTANT SUR L'ACTIVITÉ EN FRANCE

Le critère

Indicateurs	▸ L'organisme dispose d'un registre du personnel ▸ L'ensemble des salariés dispose d'un contrat de travail ▸ L'organisme dispose d'un DUERP (Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels) ▸ Les salariés bénéficient d'une visite médicale annuelle ▸ Les salariés bénéficient d'une mutuelle prise en charge à 50% par l'organisme employeur (pour une évaluation en 2016) ▸ (Si l'organisme adhère à une convention collective) la convention collective est connue des salariés et appliquée
☺	▸ L'ensemble des indicateurs est validé
😐	▸ Pas de validation partielle possible
☹	▸ Moins de 5 indicateurs sont validés
NA	L'opérateur n'a pas de salarié

Comment évaluer ?

Définition	Pour être responsable et solidaire dans un autre pays, il faut aussi l'être dans son propre pays. Ainsi, le critère doit permettre d'évaluer si l'opérateur respecte le droit du travail français au sein de sa structure
Documents à vérifier	▸ Contrats de travail ▸ Registre du personnel ▸ DUERP ▸ Documents financiers

2. L'opérateur s'engage à offrir à ses salariés des conditions de travail favorables, au-delà du droit du travail

CRITERE PROGRÈS / CRITÈRE PORTANT SUR L'ACTIVITÉ EN FRANCE

Le critère

Indicateurs	▸ Les salariés disposent-ils d'au moins deux des avantages suivants? ▸ De Tickets restaurant ▸ De l'aménagement de leur temps de travail et/ou de leurs conditions de travail ▸ D'une mutuelle prise en charge à 50% par l'organisme employeur (pour une évaluation en 2015) ▸ Du remboursement de 50% de leur frais de transport domicile/travail (hors transport en commun) ▸ D'une prime de 13ème mois
☺	▸ Les salariés disposent d'au moins deux des avantages listés
😐	▸ Pas de validation partielle possible
☹	▸ Les salariés disposent de un ou aucun avantages
NA	L'opérateur n'a pas de salarié

Comment évaluer ?

Définition	Dans le cadre de son engagement dans le tourisme équitable et solidaire, ce critère suggère que l'opérateur propose à ses salariés des conditions de travail allant au-delà des minimums inscrits dans le droit du travail français.
Documents à vérifier	▸ Contrats de travail ▸ Etats financiers

3. Les salariés bénéficient d'une gestion prévisionnelle de leurs compétences

CRITERE PRIORITAIRE / CRITÈRE PORTANT SUR L'ACTIVITÉ EN FRANCE

Le critère

Indicateurs	▸ Les salariés disposent d'une fiche de poste ▸ Les salariés bénéficient d'un entretien annuel ▸ Les salariés bénéficient d'un plan annuel de formation
☺	▸ L'ensemble des indicateurs est validé
😐	▸ Au moins deux indicateurs sont validés
☹	▸ Moins de deux indicateurs sont validés
NA	L'opérateur n'a pas de salarié

Comment évaluer ?

Définition	Le critère permet d'évaluer la volonté de l'opérateur de bien gérer son "capital humain", d'anticiper les besoins d'évolution de son organisation et de ses salariés en fonction du contexte de son activité et de la stratégie de sa structure
Documents à vérifier	▸ Fiches de poste ▸ Descriptif des formations suivies ▸ Grilles d'entretiens annuels signées

4. L'opérateur favorise la pérennisation des emplois

CRITERE PROGRÈS / CRITÈRE PORTANT SUR L'ACTIVITÉ EN FRANCE

Le critère	**Indicateurs**	▸ Sélectionner l'indicateur adéquat
	☺	▸ Au moins 50% des salariés sont en CDI
	😐	▸ Entre 50 et 30% des salariés sont en CDI
	☹	▸ Aucun salarié n'est en CDI
	NA	L'opérateur n'a pas de salarié
Comment évaluer ?	**Définition**	Face à la généralisation des emplois dits "précaires", ce critère vise à évaluer l'engagement de l'opérateur en faveur de la pérennisation des emplois qu'il créé. Ce critère est aussi un bon indicateur de la santé économique de la structure évaluée.
	Documents à vérifier	▸ Contrats de travail

5. L'opérateur justifie d'une bonne gestion de ses ressources humaines en stage ou en contrat de volontariat

CRITERE PRIORITAIRE / CRITÈRE PORTANT SUR L'ACTIVITÉ EN FRANCE

Le critère

Indicateurs	▸ L'opérateur peut justifier du recours à des contrats type stage/volontariat ▸ Si l'opérateur fait appel à des stagiaires, il peut justifier de leur niveau d'indemnisation ▸ Si l'opérateur fait appel à des stagiaires/volontaires, il intègre l'objectif de formation des stages et des missions de volontariat par une intégration et un accompagnement adapté de ces derniers. ▸ Si l'opérateur fait appel à des volontaires en Service Civique ces derniers bénéficient d'un représentant légal et d'un tuteur ▸ Si l'opérateur fait appel à des stagiaires, ces derniers ont un maitre de stage clairement identifié
☺	▸ Au moins 4 indicateurs sont validés
😐	▸ Pas de validation partielle possible
☹	▸ Moins de 4 indicateurs sont validés
NA	L'opérateur ne fait pas appel à des stagiaires et/ou de volontaire en service civique

Comment évaluer ?

Définition	Le recours à des personnes en stage et/ou en contrat de volontariat se multiplie. La législation du travail encadre de manière stricte ce type de contrat. Ce critère vise ainsi à vérifier que l'opérateur connaît et applique cette législation.
Documents à vérifier	▸ Fiche de poste des personnes en stage ▸ Convention de stage ▸ Descriptif des missions du volontaire

6. Les missions et les responsabilités confiées aux bénévoles sont définies par écrit dans un document type «convention de bénévolat »

CRITERE PROGRÈS / CRITÈRE PORTANT SUR L'ACTIVITÉ EN FRANCE

Le critère	**Indicateurs**	▸ L'opérateur met en place des conventions de bénévolat (ou un document similaire)
	☺	▸ L'opérateur respecte l'indicateur
	😐	▸ Pas de validation partielle possible
	☹	▸ L'opérateur ne respecte pas cet enagement
	NA	L'opérateur n'a pas de bénévole
Comment évaluer ?	**Définition**	Les bénévoles ont un rôle important dans le fonctionnement des opérateurs du TES: sensibilisation, suivi des projets de développement, accompagnement des séjours, etc. Autant de missions qu'il est souhaitable d'avoir définies clairement en amont, avec le bénévole et le directeur de la structure. Ce critère vise donc à vérifier que ces missions ont bien été définies dans un document cadre.
	Documents à vérifier	▸ Convention de bénévolat

7. L'opérateur est engagé dans une démarche de respect de l'environnement

CRITERE PROGRÈS / CRITÈRE PORTANT SUR L'ACTIVITÉ EN FRANCE

Le critère

Indicateurs	▸ L'opérateur s'est engagé dans un processus réduction de ses consommations en eau et en énergie ▸ L'opérateur fait appel à des fournisseurs Eco-responsables et/ou des consommables écologiques ▸ Les salariés privilégient les modes de déplacement doux pour leurs déplacements professionnels en France (train) ▸ Les salariés et/ou bénévoles et/ou bénévoles utilisent des modes de déplacements doux pour leurs déplacement domicile/travail ▸ L'opérateur a mis en place le tri au sein de sa structure ▸ L'opérateur compense son activité de voyagiste en France à travers un organisme de compensation solidaire
☺	▸ Au moins 4 indicateurs sont validés
😐	▸ Entre 2 et 4 indicateurs sont validés
☹	▸ Moins de 2 indicateurs sont validés
NA	Pas de possibilité de non-applicable

Comment évaluer ?

Définition	Ce critère vise à vérifier que l'opérateur met en place des actions concrètes de respect de l'environnement dans le cadre de la gestion de sa structure
Documents à vérifier	▸ Rapport d'activités des deux derniers exercices ▸ Convention de partenariat avec un organisme de compensation carbone ▸ Document relatifs à la mise en œuvre d'une démarche environnementale spécifique en interne

8. L'opérateur diffuse la charte de l'ATES sur son site internet et affiche sur ses supports de communication son engagement en faveur du TES

CRITERE PRIORITAIRE / CRITÈRE PORTANT SUR L'ACTIVITÉ EN FRANCE

Le critère	**Indicateurs**	▸Sélectionner l'indicateur adéquat
	☺	▸ Les deux actions sont réalisées
	😐	▸ Seule une action est réalisée
	☹	▸ Aucune des deux actions n'est réalisée
	NA	Pas de possibilité de non-applicable
Comment évaluer ?	**Définition**	Ce critère vise à vérifier que sur l'ensemble de ses supports de communication, l'opérateur affirme et affiche son engagement en faveur du tourisme équitable et solidaire en affichant clairement son engagement en faveur du TES (rappel des principes du TES, affichage de l'appartenance à l'ATES) et en diffusant la charte de l'ATES.
	Documents à vérifier	▸ Supports de communication (site internet, brochures)

9. L'opérateur mène des actions de sensibilisation et de communication sur le tourisme équitable et solidaire: conférences, salons, interviews…

CRITERE PROGRÈS / CRITÈRE PORTANT SUR L'ACTIVITÉ EN FRANCE

Le critère

Indicateurs	▸Sélectionner l'indicateur adéquat
☺	▸ L'opérateur peut justifier de sa participation à plusieurs événement au cours de l'année écoulée
😐	▸ L'opérateur a participé à un événement au cours de l'année écoulée
☹	▸ L'opérateur n'a pas participé à d'événement au cours de l'année écoulée
NA	Pas de possibilité de non-applicable

Comment évaluer ?

Définition	Ce critère vise à vérifier que l'opérateur est engagé dans une sensibilisation du grand public aux enjeux du tourisme équitable et solidaire en parallèle de la commercialisation de ses offres
Documents à vérifier	▸ Rapports d'activités des deux derniers exercices ▸ Communiqué de presse, interviews

10. Les documents d'information de base sont accessibles sur le site internet de l'opérateur

CRITERE PRIORITAIRE / CRITÈRE PORTANT SUR L'ACTIVITÉ EN FRANCE

Le critère

Indicateurs	▸ L'historique de la structure ▸ La présentation des missions et des projets de l'opérateur ▸ Le graphique de répartition du prix du séjour (aérien, frais defonctionnemment, part des prestations locales, fonds de développement) ▸ Une fiche d'information sur la gestion du fonds de développement
☺	▸ L'ensemble des documents listés est accessible sur le site internet de l'opérateur
😐	▸ Deux à trois documents sont accessibles sur le site internet de l'opérateur
☹	▸ Moins de deux documents sont accessibles sur le site internet de l'opérateur
NA	Si les documents cités n'existent pas, ne pas valider le critère (ou le valider partiellement). En aucun cas, il ne peut être N/A dans la mesure où tous les opérateurs de l'ATES peuvent mettre en œuvre cet engagement.

Comment évaluer ?

Définition	Ce critère vise à vérifier que l'opérateur rend accessible au grand public via son site internet des éléments d'information de base. Par "accessible" on entend la possibilité pour toute personne qui le souhaite, d'avoir accès à l'information rapidement et librement.
Documents à vérifier	▸ Supports de communication de l'opérateur ▸ Site internet

11. L'opérateur produit et tient à jour ses documents statutaires qu'il met à disposition de ses membres/voyageurs/salariés/sociétaires:

CRITERE PRIORITAIRE / CRITÈRE PORTANT SUR L'ACTIVITÉ EN FRANCE

Le critère

Indicateurs	▸ Les statuts de l'organisation dans leur dernière version ▸ La composition du CA ▸ Les deux derniers rapports d'activités ▸ Les deux derniers bilans financiers et comptes de résultat ▸ Le procès-verbal de sa dernière Assemblée Générale
☺	▸ L'ensemble des documents listés est à jour et mis à disposition
😐	▸ 3 à 4 documents listés sont à jour et mis à disposition
☹	▸ Moins de 2 documents listés sont mis à disposition
NA	Si les documents cités n'existent pas, ne pas valider le critère (ou le valider partiellement). En aucun cas, il ne peut être N/A dans le mesure où tous les opérateurs de l'ATES peuvent mettre en œuvre cet engagement.

Comment évaluer ?

Définition	Ce critère vise à vérifier que l'opérateur rend accessible aux personnes en faisant la demande, les éléments cités en tant qu'éléments d'information de base sur son organisation.
Documents à vérifier	▸ Documents cités ▸ Site internet

12. L'opérateur respecte ses engagements statutaires et justifie de la bonne gouvernance de son organisation et ceci, quelque soit son statut juridique

CRITERE PRIORITAIRE / CRITÈRE PORTANT SUR L'ACTIVITÉ EN FRANCE

Le critère

Indicateurs	▸ La mission sociale de l'organisation est explicite, connue et comprise par ses membres, salariés, bénévoles et volontaires éventuels ▸ Les programmes et activités menés sont en cohérence avec la mission sociale ▸ Si l'organisation a mis en place des comités consultatifs, leur rôle, leur composition et la périodicité des réunions sont définis ▸ L'Assemblée Générale se tient au moins une fois par an ▸ Le conseil d'Administration approuve les principaux choix de gestion de l'organisation ▸ L'association/la Scop dispose d'un règlement intérieur
☺	▸ Tous les indicateurs sont validés
😐	▸ Entre 3 et 5 indicateurs validés
☹	▸ Moins de 3 indicateurs validés
NA	Pas de possibilité de non-applicable

Comment évaluer ?

Définition	Ce critère a pour objectif d'évaluer la gouvernance de l'opérateur à travers le respect de ses engagements statutaires mais aussi l'adéquation des actions menées par l'opérateur avec sa raison sociale/
Documents à vérifier	▸ Statuts ▸ Rapports d'activités de deux derniers exercices ▸ Rapports financiers des deux derniers exercices ▸ Supports de communication

13. L'opérateur mène des actions pour faciliter l'accès aux voyages pour les personnes désavantagées économiquement et socialement et les personnees handicapées

CRITERE PROGRÈS / CRITÈRE PORTANT SUR L'ACTIVITÉ EN FRANCE

Le critère

Indicateurs	▸ Sélectionner l'indicateur adéquat
☺	▸ L'accès aux voyages est facilité pour les deux publics
😐	▸ L'accès aux voyages est facilité pour au moins un public
☹	▸ Aucune action n'est menée pour faciliter l'accès aux voyages pour ces publics
NA	Pas de possibilité de non-applicable

Comment évaluer ?

Définition	L'objectif de ce critère est d'encourager l'opérateur à rendre ses voyages accessibles au plus grand nombre. Une attention particulière est portée aux personnes désavantagées économiquement et socialement et aux personnes handicapées.
Documents à vérifier	▸ Echantillon de descriptifs de voyage ▸ Rapports d'activités des deux derniers exercices

Gestion de l’activité touristique

A. Les séjours sont encadrés prioritairement par des accompagnateurs locaux

CRITERE PRIORITAIRE / CRITÈRE PORTANT SUR L'ENSEMBLE DE L'OFFRE

Le critère

Indicateurs	▸ Sélectionner l'indicateur adéquat
☺	▸ Au moins 75% des séjours sont encadrés par des accompagnateurs locaux
😐	▸ Entre 50 et 75% des séjours sont encadrés par des accompagnateurs locaux
☹	▸ Moins de 50% des séjours sont encadrés par des accompagnateurs locaux
NA	Pas de possibilité de non-applicable

Comment évaluer ?

Définition	L'opérateur privilégie l'emploi local en ce qui concerne l'accompagnement des groupes de voyageurs (guides et traducteurs). Par "accompagnateurs locaux", nous entendons les situations suivantes: - accompagnateurs issus des territoires visités et/ou du pays visité - accompagnateurs issus des territoires visités et/ou du pays visité en "binôme" avec un accompagnateur français (notamment pour assurer les traductions)
Documents à vérifier	▸ Statistiques du site ATES ▸ Echantillon de descriptifs de séjours

B. L'opérateur propose des séjours longs afin de maximiser les retombées économiques locales et minimiser les émissions de GES (Gaz à Effet de Serre)

CRITERE PRIORITAIRE / CRITÈRE PORTANT SUR L'ENSEMBLE DE L'OFFRE

Le critère

Indicateurs	▸ Les séjours long-courrier doivent être de minimum 15 jours. Les séjours moyen-courrier doivent être de minimum 7 jours
☺	▸ Au moins 75% des séjours respectent cette définition
😐	▸ Entre 50 et 75% des séjours respectent cette définition
☹	▸ Moins de 50% des séjours respectent cette définition
NA	Pas de possibilité de non-applicable

Comment évaluer ?

Définition	Ce critère vise à inciter l'opérateur à construire des voyages suffisamment longs pour accroître leur impact économique local et minimiser dans le même temps les émissions de GES
Documents à vérifier	▸ statistiques du site ATES ▸ Echantillon de descriptifs de séjours

C. L'opérateur limite les groupes à 12 personnes (sauf voyages scolaires et programmes spécifiques type universitaire, etc.) afin notamment de favoriser la rencontre avec les populations locales

CRITERE OBLIGATOIRE / CRITÈRE PORTANT SUR L'ENSEMBLE DE L'OFFRE

Le critère

Indicateurs	▸Sélectionner l'indicateur adéquat
☺	▸ Les groupes sont limités à 12 personnes
😐	▸ Pas de validation partielle possible
☹	▸ Les groupes ne sont pas limités à 12 personnes
NA	Pas de possibilité de non-applicable

Comment évaluer ?

Définition	Afin de préserver la qualité des échanges et limiter les impacts négatifs de l'activité touristique sur les populations accueillantes et leur environnement, le nombre de voyageurs est limité à 12 personnes par groupe en ce qui concerne les circuits proposés à l'année. Pour des séjours ponctuels ou de groupes spécifiques (ex: scolaires), les groupes pourront être plus conséquents. Cependant, l'opérateur prendra toutes les précautions nécessaires pour ne pas bouleverser l'équilibre social et environnemental des zones d'accueil.
Documents à vérifier	▸ Statistiques du site ATES ▸ Echantillon de descriptifs séjours

D. L'opérateur informe ses voyageurs sur la destination (situation économique, sociale, culturelle, environnementale, politique) et sur ses partenaires locaux

CRITERE PRIORITAIRE / CRITÈRE PORTANT SUR L'ENSEMBLE DE L'OFFRE

Le critère

Indicateurs	▸Sélectionner l'indicateur adéquat
☺	▸ L'opérateur informe ses voyageurs sur la destination (situation économique, sociale, culturelle, environnementale, politique, etc.) et sur ses partenaires locaux
😐	▸ L'opérateur informe ses voyageurs sur la destination (situation économique, sociale, culturelle, environnementale, politique, etc.) ou sur ses partenaires locaux
☹	▸ L'opérateur ne transmet aucune information à ses voyageurs concernant la destination ou ses partenaires
NA	Pas de possibilité de non-applicable

Comment évaluer ?

Définition	Ce critère vise à vérifier que l'opérateur donne un maximum d'informations aux voyageurs pour préparer au mieux leur voyage et respecter le pays d'accueil.
Documents à vérifier	▸ Echantillon de livrets de voyage ▸ Supports de communication (site, brochures, etc)

E. L'opérateur organise une préparation au départ afin de sensibiliser les voyageurs aux spécificités du tourisme équitable et solidaire

CRITERE PRIORITAIRE / CRITÈRE PORTANT SUR L'ENSEMBLE DE L'OFFRE

Le critère

Indicateurs	▸ Une préparation au départ est organisée
☺	▸ pour chaque départ
😐	▸ pour au moins 75% des départs
☹	▸ pour moins de 75% des départs
NA	Pas de possibilité de non-applicable

Comment évaluer ?

Définition	Avant le départ, l'opérateur organise une préparation au départ afin de sensibiliser les voyageurs aux spécificités du tourisme équitable et solidaire. Cette préparation peut revêtir plusieurs formes: une réunion physique pour les groupes d'une même région, une conférence téléphonique pour ceux qui sont géographiquement éloignés, un entretien téléphonique avec les candidats au départ.
Documents à vérifier	▸ Trames et/ou comptes rendus des réunions de préparation au départ ▸ Livret(s) de destinations ▸ Rapports d'activités des deux derniers excercices ▸ Questionnaires satisfaction

F. L'opérateur remet à ses voyageurs un document définissant leurs engagements et s'assure de leur adhésion à ces principes

CRITERE PRIORITAIRE / CRITÈRE PORTANT SUR L'ENSEMBLE DE L'OFFRE

Le critère

Indicateurs	▸ La charte du voyageur est présentée lors de la réunion de préparation au voyage ▸ La charte est signée par le voyageur
☺	▸ Les deux indicateurs sont validés
😐	▸ Un des indicateurs est validé
☹	▸ Aucun des indicateurs n'est validé
NA	Pas de possibilité de non-applicable

Comment évaluer ?

Définition	Ce critère vise à vérifier que l'opérateur remet à ses voyageurs un document type charte définissant leurs droits mais également leurs devoirs en tant qu'acteurs engagés dans une démarche de tourisme équitable et solidaire, impliquant des comportements spécifiques vis-à-vis de leurs pairs, des partenaires locaux et populations rencontrées. Il s'agit également de vérifier que l'opérateur ne s'inscrit pas simplement dans une démarche informative mais qu'il s'engage à vérifier que les voyageurs adhérent à ces principes (retour signé de la charte) .
Documents à vérifier	▸ Charte du voyageur ▸ Echantillon de bulletin d'adhésion à la charte signé

G. L'opérateur interroge ses clients à travers un dispositif d'évaluation de leur satisfaction

CRITERE PRIORITAIRE / CRITÈRE PORTANT SUR L'ENSEMBLE DE L'OFFRE

Le critère

Indicateurs	▸ Sélectionner l'indicateur adéquat
☺	▸ L'opérateur respecte cet engagement
😐	▸ Pas de validation partielle possible
☹	▸ L'opérateur ne respecte pas cet engagement
NA	Pas de possibilité de non-applicable

Comment évaluer ?

Définition	Ce critère vise à vérifier que l'opérateur possède un dispositif d'évaluation de la satisfaction de ses clients
Documents à vérifier	▸ Echantillon de questionnaires satisfaction clients remplis ▸ Tableau de suivi

14. Une rémunération équitable et concertée est versée à chaque personne travaillant dans l'accueil des voyageurs

CRITERE OBLIGATOIRE / CRITÈRE PORTANT SUR L'ÉCHANTILLON D'ÉVALUATION

Le critère	**Indicateurs**	▸Sélectionner l'indicateur adéquat
	☺	▸ L'opérateur respecte cet engagement
	😐	▸ Pas de validation partielle possible
	☹	▸ L'opérateur ne respecte pas cet engagement
	NA	Pas de possibilité de non-applicable
Comment évaluer ?	**Définition**	L'opérateur et ses partenaires veillent à ce que toutes les personnes rémunérées dans le cadre des prestations touristiques (guides, traducteurs, familles d'accueil, cuisiniers, coordinateurs,etc.) perçoivent une rémunération en conformité avec les pratiques touristiques en vigueur dans le pays. Cette rémunération doit , dans tous les cas, être supérieures au minimum légal. Cette rémunération doit faire l'objet d'une concertation avec les partenaires. Elle ne doit pas déstabiliser l'équilibre économique au sein des villages ou de la structure partenaire par une rémunération inappropriée (soit trop importante, soit en dessous du niveau légal ou du niveau de vie). Ces rémunérations font l'objet d'une révision annuelle afin de les ajuster aux hausses éventuelles du coût de la vie et à l'expérience acquise par le prestataire.
	Documents à vérifier	▸ Grille tarifaire ▸ Convention de partenariat ▸ Rapports d'activités de deux dernières exercices

15. Le prix d'achat des prestations est le résultat d'une négociation annuelle entre l'opérateur et ses partenaires. La grille tarifaire négociée annuellement est annexée à la convention de partenariat

CRITERE PROGRÈS / CRITÈRE PORTANT SUR L'ÉCHANTILLON D'ÉVALUATION

Le critère

Indicateurs	▸ Evaluation qualitative
☺ 😐 ☹	
NA	Pas de possibilité de non-applicable

Comment évaluer ?

Définition	Le prix d'achat des prestations auprès des partenaires fait l'objet d'une révision annuelle afin de l'ajuster aux hausses éventuelles du coût de la vie et à l'amélioration de la qualité des prestations
Documents à vérifier	▸ Convention de partenariat

16. 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 touristique.

CRITERE PROGRÈS / CRITÈRE PORTANT SUR L'ÉCHANTILLON D'ÉVALUATION

Le critère

Indicateurs	▸ Evaluation qualitative
☺	
😐	
☹	
NA	Pas de possibilité de non-applicable

Comment évaluer ?

Définition	Selon les besoins et en accord avec ses partenaires, l'opérateur envoie un acompte ou la totalité du coût de séjour avant l'arrvière des voyageurs. Cet accompte permet aux partenaires qui ne disposent pas d'une trésorerie suffisante de faire face aux dépenses à engager avant l'arrivée du groupe. En cas d'annulation du séjour par l'une des parties, les conditions d'indéminisation ont été définies.
Documents à vérifier	▸ Convention de partenariat ▸ Eléments comptables

17. L'opérateur fait figurer en préambule de toute convention de partenariat les normes internationales du travail établies par l'OIT

CRITERE PRIORITAIRE / CRITÈRE PORTANT SUR L'ÉCHANTILLON D'ÉVALUATION

Le critère

Indicateurs	▸Sélectionner l'indicateur adéquat
☺	▸ L'opérateur respecte cet engagement
😐	▸ Pas de validation partielle possible
☹	▸ L'opérateur ne respecte pas cet engagement
NA	Pas de possibilité de non-applicable

Comment évaluer ?

Définition	L'objectif de ce critère est de s'assurer que les deux parties abordent les engagments édictés par les conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du travail lors de la signature de la convention de partenariat et à chaque renouvellement ou modification.
Documents à vérifier	▸ Convention de partenariat

18. L'opérateur sensibilise ses partenaires au respect de principes essentiels du droit du travail à savoir: non travail des enfants/ non discrimination en termes de rémunération et d'embauche/ interdiction du travail forcé/ égalité homme/femme

CRITERE PROGRÈS / CRITÈRE PORTANT SUR L'ÉCHANTILLON D'ÉVALUATION

Le critère	**Indicateurs**	▸ Evaluation qualitative
	☺	
	😐	
	☹	
	NA	Pas de possibilité de non-applicable
Comment évaluer ?	**Définition**	L'objectif de ce critère est d'encourager l'opérateur à sensibiliser son partenaire aux valeurs fondamentales du commerce équitable au-delà de la juste rémunération des travailleurs, à savoir, le non travail des enfants, la non-discriminiation en terme de rémunération et d'embauche, l'interdiction du travail forcé et l'égalité homme/femme
	Documents à vérifier	▸ Rapports d'activités des deux dernières années ▸ Compte rendu d'atelier/ de formation organisés autour de ces problématiques.

19. L'opérateur s'assure que son partenaire n'emploie 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 toléré

CRITERE PRIORITAIRE / CRITÈRE PORTANT SUR L'ÉCHANTILLON D'ÉVALUATION

Le critère

Indicateurs	▸ Sélectionner l'indicateur adéquat
☺	▸ Aucun enfant de moins de 15 ans ne travaille (travail rémunéré ou non) ▸ L'opérateur et son partenaire dispose d'un dispositif de contrôle interne pour vérifier que cette règle est respectée par les prestataires
😐	▸ Des enfants de moins de 15 ans effectuent des tâches pouvant être considérées comme un véritable travail ▸ L'opérateur dispose d'un système de contrôle interne pour s'assurer que les conditions de travail de ces enfants sont respectueuses en terme de pénibilité et de nombre d'heures travaillées. ▸ Des mesures ont été adoptées par l'opérateur et son partenaire pour réduire le travail des enfants de moins de 15 ans
☹	▸ Des enfants de moins de 15 ans effectuent des tâches pouvant être considérées comme un véritable travail ▸ Aucun système de contrôle interne n'est mis en place ▸ Aucune mesure n'a été adoptée pour réduire l'emploi des enfants de moins de 15 ans
NA	Pas de possibilité de non-applicable

Comment évaluer ?

Définition	L'encadrement du travail des enfants est régi par différentes conventions de l'Organisation Internationale du Travail (conventions n°138 et 182). Elles fixent notamment l'âge minimum d'un travailleur à 15 ans. Ainsi, le critère vise à vérifier que l'opérateur et son partenaire respecte bien ces conventions et qu'une vigilance particulière est portée à ce sujet. Consciente que dans certaines régions du monde le travail des enfants est vital pour la survie d'une famille, l'aide ponctuelle à l'activité familiale est tolérée.
Documents à vérifier	▸ Rapports d'activités ▸ Documents de contrôle mis en place

20. L'opérateur s'assure que ses partenaires sont en conformité avec la réglementation touristique en vigueur dans leur pays

CRITERE PRIORITAIRE / CRITÈRE PORTANT SUR L'ÉCHANTILLON D'ÉVALUATION

Le critère

Indicateurs	▸Sélectionner l'indicateur adéquat
☺	▸ Les partenaires sont en conformité avec la législation en vigueur
😐	▸ Les partenaires ne sont pas en conformité avec la législation en vigueur mais sont accompagnés par l'opérateur français afin de la respecter
☹	▸ Les partenaires ne sont pas en conformité avec la législation en vigueur et aucune mesure corrective n'a été mise en place ou abordée avec l'opérateur français.
NA	Pas de possibilité de non-applicable

Comment évaluer ?

Définition	La plupart des pays disposent d'une législation fixant le cadre d'exercice de l'activité touristique. Il s'agit de vérifier si l'opérateur s'informe sur cette législation et s'assure que ses partenaires sont en conformité avec celle-ci.
Documents à vérifier	▸ Etat des lieux sur la législation locale ▸ Rapports d'activités des deux dernières années

21. L'opérateur s'assure que les conditions d'emploi (fonction, rémunération, avantages sociaux, heures de travail, congés, etc.) sont clairement définies et communiquées aux personnes travaillant dans l'activité touristique, même si ce n'est qu'oralement.

CRITERE PROGRÈS / CRITÈRE PORTANT SUR L'ÉCHANTILLON D'ÉVALUATION

Le critère

Indicateurs	▸ Evaluation qualitative
☺	
😐	
☹	
NA	Pas de possibilité de non-applicable

Comment évaluer ?

Définition	La plupart des pays disposent d'une législation définissant les droits des travailleurs notamment en termes de formalisation de l'emploi. Si dans certaines régions ou avec certains partenaires, la signature d'un contrat n'est pas une pratique répandue ou possible, ce critère vise à vérifier que les conditions générales de l'emploi (fonction, rémunération, avantages sociaux, heures de travail, congés) ont été clairement définies et communiquées aux personnes travaillant dans l'activité touristique, même si ce n'est qu'oralement.
Documents à vérifier	▸ Contrats de travail s'ils existent ▸ Rapports d'activités des deux dernières années ▸ Documents relatifs aux engagements pris localement en termes de protection sociale des travailleurs ▸ Convention de partenariat ▸

22. L'opérateur s'assure que les conditions de travail des personnes travaillant dans l'accueil des voyageurs ne sont pas irrespectueuses (durée du travail supérieure à 60h par semaine en dehors des hautes saisons, absence de jour de congés, travail dangereux sans compensation, poids des paquetages pour les porteurs ...)

CRITERE PROGRÈS / CRITÈRE PORTANT SUR L'ÉCHANTILLON D'ÉVALUATION

Le critère

Indicateurs	▸ Evaluation qualitative
☺	
😐	
☹	
NA	Pas de possibilité de non-applicable

Comment évaluer ?

Définition	Au-delà d'un salaire juste, des conditions de travail respectueuses sont les fondements du commerce équitable. Durée du temps du travail inférieur à 60 heures, nombre de kilos portés par les porteurs limité mais aussi jours de congés sont des gages de respect des personnes travaillant directement dans l'accueil des tourisites. L'objectif de ce critère est de vérifier si l'opérateur s'assure que les personnes travaillant directement dans l'accueil des voyageurs ne subissent pas des conditions de travail irrespectueuses.
Documents à vérifier	▸ Conventions de partenariat

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

CRITERE PRIORITAIRE / CRITÈRE PORTANT SUR L'ÉCHANTILLON D'ÉVALUATION

Le critère

Indicateurs	▸ Evaluation qualitative
☺	
😐	
☹	
NA	Pas de possibilité de non-applicable

Comment évaluer ?

Définition	Le critère vise à vérifier si l'opérateur accompagne ses partenaires financièrement et/ou techniquement dans l'amélioration continue de leurs compétences de gestion de leur activité touristique.
Documents à vérifier	▸ Compte-rendu de formation ▸ Rapport(s) d'activités des deux dernières années ▸ Conventions de partenariat

24. L'opérateur veille à valoriser l'implication des femmes dans l'activité touristique

CRITERE PRIORITAIRE / CRITÈRE PORTANT SUR L'ÉCHANTILLON D'ÉVALUATION

Le critère

Indicateurs	▸ Evaluation qualitative
☺	
😐	
☹	
NA	Pas de possibilité de non-applicable

Comment évaluer ?

Définition	Engagés dans l'organisation et la promotion du tourisme équitable et solidaire comme facteur de développement local, les opérateurs de l'ATES doivent prendre en compte les rapports sociaux entre femmes et hommes, en vue de réduire les inégalités et favoriser l'autonomie des femmes, que ce soit dans la gestion de l'activité touristique ou la mise en oeuvre des projets de développement financés.
Documents à vérifier	▸ Rapports d'activités ▸ Supports de communication ▸ Descriptif de voyages ▸ Convention de partenariat

25. L'opérateur tend à valoriser des zones ne bénéficiant pas habituellement des retombées du tourisme de masse

CRITERE PROGRÈS / CRITÈRE PORTANT SUR L'ÉCHANTILLON D'ÉVALUATION

Le critère	**Indicateurs**	▸ Evaluation qualitative
	☺	
	😐	
	☹	
	NA	Pas de possibilité de non-applicable
Comment évaluer ?	**Définition**	Afin de maximiser et étendre les effets du tourisme équitable et solidaire sur le développement local, l'opérateur choisit des zones peu ou pas touristiques.
	Documents à vérifier	▸ Descriptif du voyage

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'activité.

CRITERE PRIORITAIRE / CRITÈRE PORTANT SUR L'ÉCHANTILLON D'ÉVALUATION

Le critère

Indicateurs	▸ Evaluation qualitative
☺	
😐	
☹	
NA	Pas de possibilité de non-applicable

Comment évaluer ?

Définition	Alors que l'industrie touristique classique est marquée par la faiblesse de ses connexions sectorielles avec la problèmatique des "fuites" économiques (liées notamment à l'importation de biens pour l'accueil des voyageurs), le tourisme équitable et solidaire se donne pour objectifs de maximiser ses effets au niveau local, de favoriser une redistribution équitable de ses bénéfices en encourageant le recours aux compétences et savoir-faire locaux. Ce critère vise donc à s'assurer que l'opérateur, en lien avec ses partenaires créée des liaisons sectorielles entre tourisme, agriculture, artisanat et services dans le cadre de l'organisation et la réalisation des activités proposées aux voyageurs.
Documents à vérifier	▸ Descriptif du voyage ▸ Livret de destination

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

CRITERE PRIORITAIRE / CRITÈRE PORTANT SUR L'ÉCHANTILLON D'ÉVALUATION

Le critère

Indicateurs	▸ Sélectionner l'indicateur adéquat
☺	▸ L'opérateur respecte cet engagement
😐	▸ Pas de validation partielle possible
☹	▸ L'opérateur ne respecte pas cet engagement
NA	Pas de possibilité de non-applicable

Comment évaluer ?

Définition	Ce critère vise à limiter la mise en place de clauses d'exclusivité entre partenaires: chacun ayant la possibilité de travailler avec d'autres opérateurs et/ou clients. A noter que ce critère n'empêche pas les formes d'exclusivité négociées entre partenaires autour des offres construites ensemble.
Documents à vérifier	▸ Convention(s) de partenariat

28. L'opérateur et son partenaire sensibilisent les prestataires touristiques (guides, chauffeurs, familles d'accueil…) auxs risques de la mono-activité touristique et les accompagne dans la diversification des activités ou des débouchés

CRITERE PRIORITAIRE / CRITÈRE PORTANT SUR L'ÉCHANTILLON D'ÉVALUATION

Le critère

Indicateurs	▸ Evaluation qualitative
☺	
😐	
☹	
NA	Pas de possibilité de non-applicable

Comment évaluer ?

Définition	L'opérateur ayant choisi de travailler avec des acteurs ne bénéficiant par habituellement des retombées du tourisme de masse il y a peu de chances qu'ils soient en situation de mono-activité touristique. Il s'agit donc ici de les sensibiliser sur les risques d'aller dans cette direction. Au-delà, l'opérateur doit s'attacher à les accompagner dans le développement d'activités nouvelles et la diversification de leur clientèle afin de ne pas dépendre uniquement de lui.
Documents à vérifier	▸ Conventions de partenariat

29. L'opérateur s'engage à mettre tout en œuvre en termes de communication et de commercialisation afin d'assurer un nombre minimum de voyageurs à son partenaire.

CRITERE PROGRÈS / CRITÈRE PORTANT SUR L'ÉCHANTILLON D'ÉVALUATION

Le critère

Indicateurs	▸ Evaluation qualitative
☺	
😐	
☹	
NA	Pas de possibilité de non-applicable

Comment évaluer ?

Définition	Le développement touristique d'un partenaire dépend bien souvent de l'engagement de son partenaire en France en termes de communication et de commercialisation. Ce critère vise à inciter le partenaire français à déployer les moyens nécessaires à la mise en valeur de son partenaire et de leur offre de séjour commune.
Documents à vérifier	▸ Convention de partenariat ▸ Rapport d'activités ▸ Brochure

30. L'opérateur et ses partenaires gèrent de manière concertée le nombre de voyageurs (saisonnalité et rotation des intervenants)

CRITERE PROGRÈS / CRITÈRE PORTANT SUR L'ÉCHANTILLON D'ÉVALUATION

Le critère

Indicateurs	▸ Evaluation qualitative
☺	
😐	
☹	
NA	Pas de possibilité de non-applicable

Comment évaluer ?

Définition	il est difficile de déterminer le nombre optimal de voyageurs car il y a une certaine variabilité à ce niveau. Une première limite peut être fixée par la capacité d'hébergement qui ne doit pas s'étendre au détriment de la qualité de l'accueil du voyageur. Ensuite, cela dépend de la disponibilité des partenaires à assurer l'accueil, disponibilité qui peut varier selon les saisons. C'est pour cela que le nombre de voyageurs doit avant tout être déterminé en concertation entre les partenaires touristiques.
Documents à vérifier	▸ Convention(s) de partenariat ▸ Planning des voyages

31. L'opérateur travaille à réduire ses émissions de gaz à effet de serre (GES) pendant ses séjours

NB: les temps de déplacements pris en compte sont les déplacements entrainant un changement d'hébergement au cours du circuit

CRITERE PROGRÈS / CRITÈRE PORTANT SUR L'ÉCHANTILLON D'ÉVALUATION

Le critère	**Indicateurs**	▸ Evaluation qualitative
	☺	
	😐	
	☹	
	NA	Pas de possibilité de non-applicable
Comment évaluer ?	**Définition**	Ce critère vise à vérifier si l'opérateur a pris en compte la réduction des émissions de GES dans la construction de ses séjours, à travers plusieurs composantes du séjour: les transports: utilisation de modes de transports collectifs ou doux (vélo, marche à pied, bateaux) l'hébergement (hors logement chez l'habitant): Ecolodge, engagements de protection de l'environnement des hotels et auberges.
	Documents à vérifier	▸ Descriptif du voyage

32. La compensation carbone est proposée et expliquée aux voyageurs dans le cadre d'une approche de solidarité climatique

CRITERE PROGRÈS / CRITÈRE PORTANT SUR L'ÉCHANTILLON D'ÉVALUATION

Le critère	**Indicateurs**	▸Sélectionner l'indicateur adéquat
	☺	▸ L'opérateur respecte cet engagement
	😐	▸ Pas de validation partielle possible
	☹	▸ L'opérateur ne respecte pas cet engagement
	NA	Pas de possibilité de non-applicable
Comment évaluer ?	**Définition**	Si l'on considère la participation du secteur touristique au réchauffement climatique, le constat est sans appel: prendre l'avion émet beaucoup de GES. Si la priorité est de limiter les changements climatiques en réduisant les émissions de GES, nous savons également qu'il n'est pas possible de les éliminer dans leur totalité. C'est là que la compensation volontaire intervient afin de limiter l'impact des activités humaines sur le climat en finançant des programmes de réduction des émission de GES. Nous faisons le choix ici de nous inscrire dans l'approche de "solidarité climatique" promue par l'ONG écologiste GERES (Groupe Energies Renouvelables Environnement et Solidarités via son programme Co2 Solidaire)/ Dans ce contexte, ce critère vise à inciter les opérateurs de l'ATES à sensibiliser et proposer à leurs voyageurs de compenser leurs propres émissions.
	Documents à vérifier	▸ Rapport d'activités des deux dernières années ▸ Site internet ▸ Brochures ▸ Convention(s) de partenariat avec un organisme de compensation carbonne

33. Dans le cas d'investissements touristiques, l'opérateur privilégie des choix techniques respectueux de l'environnement

CRITERE PROGRÈS / CRITÈRE PORTANT SUR L'ÉCHANTILLON D'ÉVALUATION

Le critère

Indicateurs	▸ Evaluation qualitative
☺	
😐	
☹	
NA	L'opérateur ne fait pas d'investissement touristique

Comment évaluer ?

Définition	Ce critère vise à inciter les opréateurs de l'ATES à intégrer des préoccupations environnementales dans le choix des aménargements touristiques (collectifs ou individiuels) financés (en partie ou en totalité) localement
Documents à vérifier	▸ Rapport d'activités ▸ Documents relatifs aux réalisations financées/soutenues

34. L'opérateur et ses partenaires locaux incitent les voyageurs à adapter leur comportement (achats, hygiène, tenu vestimentaire, etc.) au contexte local et à respecter la biodiversité

CRITERE PROGRÈS / CRITÈRE PORTANT SUR L'ÉCHANTILLON D'ÉVALUATION

Le critère

Indicateurs	▸ Evaluation qualitative
☺	
😐	
☹	
NA	Pas de possibilité de non-applicable

Comment évaluer ?

Définition	En lien avec le contexte environnemental local (élargit nécessairement aux échelles régionales et nationales) ce critère vise à vérifier que l'opérateur et ses partenaires incitent les voyageurs à adapter leurs propres consommations (en eau, énergie, déchets) afin de les réduire et à respecter la protection de la nature.
Documents à vérifier	▸ Charte du voyageur ▸ Trame de la préparation au départ ▸ Rapports d'activités des deux derniers exercices ▸ Questionnaire satisfaction

35. L'opérateur privilégie les hébergements proches ou chez l'habitant: en village, en gîte, en auberge familiale, en chambre d'hôtes...

CRITERE OBLIGATOIRE / CRITÈRE PORTANT SUR L'ÉCHANTILLON D'ÉVALUATION

Le critère	**Indicateurs**	Il faut calculer la part moyenne des nuitées passées par les voyageurs dans des hébergements proches ou chez l'habitant sur la totalité du voyage (exclues les nuitées passées en avion à l'aller et au retour) ▸ Logements chez l'habitant: logement dans des familles ou des chambres d'hôte ▸ Logements proches de chez l'habitant: campements villageois/communautaires, gîtes, petite hôtellerie familiale. ▸ Les nuits de transits (avion ou bus) ne sont pas prises en compte dans le calcul de cette moyenne. *Pour les séjours de trek, sans possibilité de logement chez ou proche de chez l'habitant, ce critère est considéré comme non-applicable.*
	☺	▸ La part des nuitées passées par les voyageurs dans des hébergements proches ou chez l'habitant représente plus de 60% du voyage
	😐	▸ Pas de validation partielle possible
	☹	▸ La part des nuitées passées par les voyageurs dans des hébergements proches ou chez l'habitant représente moins de 60% du voyage
	NA	Les séjours de trek
Comment évaluer ?	**Définition**	Ce critère vise à vérifier que l'opérateur conçoit ses séjours de manière à favoriser la rencontre et l'échange entre les voyageurs et les populations locales. Par des hébergements choisis proches ou chez l'habitant, les voyageurs peuvent ainsi s'immerger dans la vie quotidienne et prendre part aux discussions et activités des habitants. il s'agit également d'un facteur de développement local puisque constituant une rentrée d'argent pour les familles ou acteurs engagés dans l'accueil.
	Documents à vérifier	▸ Statistiques site internet ATES ▸ Descriptif du voyage

36. Au-delà de l'hébergement chez l'habitant, le séjour intègre des temps de rencontres et d'échanges entre les voyageurs, la population et les acteurs de la vie locale

CRITERE OBLIGATOIRE / CRITÈRE PORTANT SUR L'ÉCHANTILLON D'ÉVALUATION

Le critère

Indicateurs	▸ Evaluation qualitative
☺	
😐	
☹	
NA	Pas de possibilité de non-applicable

Comment évaluer ?

Définition	Ce critère vise à vérifier que l'opérateur conçoit et organise ses séjours de manière à favoriser la rencontre entre les voyageurs, la population locale et ses différents acteurs et groupes sociaux: artisans, producteurs, associations, autorités locales, etc.
Documents à vérifier	▸ Descriptif du voyage

37. Des temps de sensibilisation sont effectués au cours du séjour. Ils permettent de sensibiliser les voyageurs aux spécificités locales pour un plus grand respect des populations, des cultures et de leur environnement.

CRITERE PRIORITAIRE / CRITÈRE PORTANT SUR L'ÉCHANTILLON D'ÉVALUATION

Le critère

Indicateurs	▸ Evaluation qualitative
☺	
😐	
☹	
NA	Pas de possibilité de non-applicable

Comment évaluer ?

Définition	Ce critère vise à vérifier que les partenaires et guides locaux poursuivent la démarche d'information et de sensibilisation des voyageurs aux spécificités locales afin qu'ils puissent agir de manière responsable dans leurs contacts avec les populations locales, leurs cultures et environnement. Dans l'étude de ce critère, nous nous intéressons d'une part aux actions de sensibilisation menées locament mais également aux moyens proposés par l'opérateur pour accompagner (si nécessaire) ses partenaires dans cette mission.
Documents à vérifier	▸ Descriptif du voyage ▸ Outils de sensibilisation utilisés localement ▸ Questionnaire satisfaction clients

38. Les questionnaires de satisfaction sont transmis et analysés avec les partenaires locaux. Des actions correctives sont mises en œuvre conjointement

CRITERE PROGRÈS / CRITÈRE PORTANT SUR L'ÉCHANTILLON D'ÉVALUATION

Le critère

Indicateurs	▸ Evaluation qualitative
☺	
😐	
☹	
NA	Pas de possibilité de non-applicable

Comment évaluer ?

Définition	Les partenaires disposent, au même titre que l'opérateur, des données recueillies lors des enquêtes de satisfaction. Les retours sont analysés conjointement et de manière régulière afin de mettre en œuvre des actions correctives.
Documents à vérifier	▸ Analyse des questionnaires satisfactions clients. ▸ Rapports d'activités des deux dernièrs exercices

Gestion des partenariats

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 répondant à l'intérêt collectif.

CRITERE OBLIGATOIRE / CRITÈRE PORTANT SUR L'ENSEMBLE DE L'OFFRE

Le critère	**Indicateurs**	Dans le tourisme, il est impossible d'établir un prix équitable valable pour différentes desintations et différentes situations. C'est pour cela qu'il doit résulter d'une négociation la plus équilibrée possible. Il est donc difficile de dire si un prix est équitable ou pas sans une connaissance fine du secteur et de la destination. Le moyen le plus simple de valider ce critère est de vérifier si des projets de développement sont financés (infrastructures, formations, etc.) et quel est le montant qui leur est affecté. il s'agit alors de relever le montant attribué aux projets de développement et de vérifier s'il correspond aux fourchettes établies au sein de l'ATES. Le montant minimum du fonds de développement fixé au sein de l'ATES est de 30 euros pour un voyage de moins de 1000 euros/ 45 euros pour un voyage entre 1000 et 1500/ 60 euros pour un voyage de plus de 1500 euros (aérien compris).
	☺ 😐 ☹ **NA**	Pas de possibilité de non-applicable
Comment évaluer ?	**Définition**	il s'agit d'un critère fondamental du commerce équitable. Si le prix des voyages doit permettre à chacun des partenaires de s'en sortir d'un point de vue économique, il doit également permettre le financement de projets locaux d'intérêt collectif. Ce prix tout comme le montant affecté aux projets doit résulter d'une négociation entre les différents partenaires impliqués.
	Documents à vérifier	▸ Rapports financiers des deux derniers excercices ▸ Graphique de répartition du prix du séjour

39. Le séjour a été co-construit avec les partenaires locaux responsables de l'activité touristique.

CRITERE PRIORITAIRE / CRITÈRE PORTANT SUR L'ÉCHANTILLON D'ÉVALUATION

Le critère

Indicateurs	▸ Evaluation qualitative
☺	
😐	
☹	
NA	Pas de possibilité de non-applicable

Comment évaluer ?

Définition	Co-construire le séjour avec les partenaires locaux, cela implique que chacun contribue à la conception du projet touristique et pas seulement à sa mise en œuvre. Les partenaires locaux doivent donc être associés à la construction du programme.
Documents à vérifier	▸ Comptes-rendus des missions de repérage et de mise en place des séjours.

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 entre l'opérateur et son partenaire.

CRITERE PRIORITAIRE / CRITÈRE PORTANT SUR L'ÉCHANTILLON D'ÉVALUATION

Le critère

Indicateurs	▸ Evaluation qualitative
☺	
😐	
☹	
NA	Pas de possibilité de non-applicable

Comment évaluer ?

Définition	Un cadre partenarial clair formalisé par une convention associant tous les partenaires (touristiques, développement, voire institutionnels) facilite la réussite du projet. Ce cadre doit préciser les droits et devoirs de chacun.
Documents à vérifier	▸ Convention(s) de partenariat

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.

CRITERE PRIORITAIRE / CRITÈRE PORTANT SUR L'ÉCHANTILLON D'ÉVALUATION

Le critère	**Indicateurs**	▸ Evaluation qualitative
	☺	
	😐	
	☹	
	NA	Pas de possibilité de non-applicable
Comment évaluer ?	**Définition**	L'activité touristique doit être mise en œuvre de manière conjointe par les différents partenaires concernés, à la fois pour des raisons éthiques de respect des partenaires et aussi pour qu'elle puisse générer des effets positifs de dynamisation des partenaires locaux.
	Documents à vérifier	▸ Convention(s) de partenariat

42. 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.)

CRITERE PRIORITAIRE / CRITÈRE PORTANT SUR L'ÉCHANTILLON D'ÉVALUATION

Le critère	**Indicateurs**	▸ Sélectionner l'indicateur adéquat
	☺	▸ L'opérateur et son partenaire échangent régulièrement des informations financières sur l'activité qui les lient
	😐	▸ Seul un des partenaires transmet ses informations financières. Des mesures sont prises afin que cet échange soit mutuel.
	☹	▸ Aucune information financière n'est échangée entre les partenaires
	NA	Pas de possibilité de non-applicable
Comment évaluer ?	**Définition**	Une transparence financière réciproque est la base d'un partenariat durable et équilibré. Dans la mesure où les deux parties sont issues de contextes très différents, il est primordial de co-définir les modalités de cette transparence (quelles informations échanger, à quelle fréquence échanger, quel support pour cette transparence, etc.).
	Documents à vérifier	▸ Convention(s) de partenariat ▸ Document(s) relatif(s) à cette transparence financière ▸

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

CRITERE PRIORITAIRE / CRITÈRE PORTANT SUR L'ÉCHANTILLON D'ÉVALUATION

Le critère

Indicateurs	▸ Evaluation qualitative
☺	
😐	
☹	
NA	Pas de possibilité de non-applicable

Comment évaluer ?

Définition	Une bonne communication entre les partenaires réduit le risque de malentendus et de difficultés partenariales. Cette information mutuelle ne doit pas se limiter aux questions concernant la gestion commune de l'activité toursitique mais aussi sur le fonctionnement général de chacun des partenaires.
Documents à vérifier	▸ Rapports d'activités des deux dernières années ▸ Echanges épistolaires pertinents ▸ Rapports de mission

44. L'opérateur noue des relations durables avec ses partenaires locaux

CRITERE OBLIGATOIRE / CRITÈRE PORTANT SUR L'ÉCHANTILLON D'ÉVALUATION

Le critère

Indicateurs	▸ Evaluation qualitative
☺ 😐 ☹	
NA	Pas de possibilité de non-applicable

Comment évaluer ?

Définition	Element central du commerce équitable, ce critère vise à vérifier que l'opérateur s'engage dans la construction de relations de partenariat sur le long terme afin d'assurer le progrès économique et social des acteurs engagés localement dans le tourisme équitable et solidaire et de favoriser la qualité des prestations offertes aux voyageurs. Artisans du voyage, les acteurs du TES se démarquent en effet du tourisme classique par le temps et l'énergie consacrés à la mise en oeuvre et au suivi de ces relations, la confiance mutuelle et l'élaboration permanente de compromis.
Documents à vérifier	▸ Convention(s) de partenariat

45. 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

CRITERE PRIORITAIRE / CRITÈRE PORTANT SUR L'ÉCHANTILLON D'ÉVALUATION

Le critère

Indicateurs	▸ Les projets sont identifiés par la population locale ▸ Les projets sont menés par une organisation locale ▸ Les projet font l'objet d'une convention de partenariat entre le voyagiste et le partenaire développement (dans le cas où ce dernier serait le même que le partenaire touristique, ce point doit être inscrit dans la convention) ▸ Les autorités publiques/locales ont été informées du projet ▸ Le projet est suivi par le voyagiste (au minimum photos et descriptif du projet) ▸ Le projet fait l'objet d'une évaluation avec le partenaire
☺	▸ Au moins 4 indicateurs sont validés
😐	▸ Entre 2 et 4 indicateurs sont validés
☹	▸ Moins de 2 indicateurs sont validés
NA	Pas de possibilité de non-applicable

Comment évaluer ?

Définition	Bien que souvent modestes, les projets de développement menés grâce au financement du fonds de développement doivent être encadrés par quelques principes afin de d'être géré avec équité et transparence et d'avoir un impact local intégré.
Documents à vérifier	▸ Rapports d'activités des deux dernières années ▸ Convention de partenariat ▸ Outils de suivi et d'évaluation du projet (photos, compte-rendu de mission) ▸ Descriptif des projets de développement financés

46. Les partenaires sont associés à la définition des outils de communication les concernant

CRITERE PROGRÈS / CRITÈRE PORTANT SUR L'ÉCHANTILLON D'ÉVALUATION

Le critère	**Indicateurs**	▸ Evaluation qualitative
	☺ 😐 ☹ **NA**	Pas de possibilité de non-applicable
Comment évaluer ?	**Définition**	Engagé dans le tourisme équitable et solidaire, l'opérateur doit adopter un comportement éthique dans ses actions de communication afin d'une part de ne pas induire le grand public en erreur (avec par exemple un décalage entre les images véhiculées sur une destination et la réalité) et d'autre part de respecter la dignité des personnes représentées. Dans ce cadre, ce critère vise à questionner le rôle donné par l'opérateur à ses partenaires dans la construction ou la révision des outils de communication les concernant, notamment les photographies utilisées.
	Documents à vérifier	▸ Support de communication et d'information site internet, bruchure(s), flyer(s), affiches ▸ Charte déontologique éventuelle ▸ Convention(s) de partenariat