

Niveau	n°	Thème	Définition du critère	Eléments de contrôle	Acteurs		Ressources	Pré-audit documentaire	indicateur	Ecart	Action corrective	Délai de mise en conformité	Délai de mise en conformité
					TO	Réceptif						Habilitation	Suivi
1. TRANSPARENCE ET SENSIBILISATION													
1.1. Engagement de la direction													
Exigence	TR-01	Engagement de la direction	Informé le client des engagements pris par la direction de l'entreprise dans le cadre de la démarche ATR	Présentation sur un support de communication (brochure, site internet...) : - De la teneur de ces engagements; - Du label ATR obtenu ou en voie d'obtention - Si engagement d'une seule marque/filiale d'un groupe, la communication est claire sur le fait que seule cette filiale est engagée. Diffusion du cahier des charges ATR sur le site internet.	X		Documents : - Supports de communication - Site internet - Autres : système de management de l'entreprise Entretien(s) : - Salarié(s) - Opérateur		Présentation sur un support de communication de la teneur des engagements, notamment en lien avec les critères "COHERENCE"	Majeur	Vos engagements ATR doivent apparaître sur au moins un support de communication (site internet, brochure etc.).	4 mois	2 mois
Exigence	TR-01	Engagement de la direction	Informé le client des engagements pris par la direction de l'entreprise dans le cadre de la démarche ATR	Présentation sur un support de communication (brochure, site internet...) : - De la teneur de ces engagements; - Du label ATR obtenu ou en voie d'obtention - Si engagement d'une seule marque/filiale d'un groupe, la communication est claire sur le fait que seule cette filiale est engagée. Diffusion du cahier des charges ATR sur le site internet.	X		Documents : - Supports de communication - Site internet - Autres : système de management de l'entreprise Entretien(s) : - Salarié(s) - Opérateur		Présentation sur un support de communication de l' engagement ATR (obtenu et en voie d'obtention)	Majeur	Votre niveau d'engagement ATR doit apparaître clairement sur au moins un support de communication (site internet, brochure etc.). Vous devez vous mettre en conformité.	4 mois	2 mois
Exigence	TR-01	Engagement de la direction	Informé le client des engagements pris par la direction de l'entreprise dans le cadre de la démarche ATR	Présentation sur un support de communication (brochure, site internet...) : - De la teneur de ces engagements; - Du label ATR obtenu ou en voie d'obtention - Si engagement d'une seule marque/filiale d'un groupe, la communication est claire sur le fait que seule cette filiale est engagée. Diffusion du cahier des charges ATR sur le site internet.	X		Documents : - Supports de communication - Site internet - Autres : système de management de l'entreprise Entretien(s) : - Salarié(s) - Opérateur		Communication claire si engagement d'une seule filiale	Majeur	La communication concernant la ou les filiale(s) engagée(s) dans la démarche doit être claire et transparente. Elle ne doit pas porter à confusion. Vous devez vous mettre en conformité.	4 mois	2 mois
Exigence	TR-01	Engagement de la direction	Informé le client des engagements pris par la direction de l'entreprise dans le cadre de la démarche ATR	Présentation sur un support de communication (brochure, site internet...) : - De la teneur de ces engagements; - Du label ATR obtenu ou en voie d'obtention - Si engagement d'une seule marque/filiale d'un groupe, la communication est claire sur le fait que seule cette filiale est engagée. Diffusion du cahier des charges ATR sur le site internet.	X		Documents : - Supports de communication - Site internet - Autres : système de management de l'entreprise Entretien(s) : - Salarié(s) - Opérateur		Diffusion du cahier des charges	Mineur	Le cahier des charges ATR doit être diffusé auprès du client. Vous devez vous mettre en conformité. Ce point sera vérifié lors du prochain audit.	prochain audit	2 mois
1.2. Les bonnes pratiques du Tourisme Responsable													
Exigence	TR-02	Bonnes pratiques du Tourisme Responsable	Informé le client sur les bonnes pratiques du Tourisme Responsable et sur le modèle économique du tour opérateur	Présentation des grands principes et objectifs du Tourisme Responsable sur au moins un support de communication (brochure, site internet...). Mention sur le modèle économique du tour opérateur sur au moins un support de communication Diffusion de la Charte Ethique du Voyageur : en fonction du secteur d'activité, toute ou partie de la charte doit être disponible sur le site internet et doit être diffusée par tout moyen au client au moment de la vente.	X		Documents : - Supports de communication - Site internet - Emails Entretien(s) : - Salarié(s)		Présentation sur un support de communication des grands principes du Tourisme Responsable	Mineur	Les grands principes du Tourisme Responsable doivent être présentés sur au moins un support de communication. Vous devez vous mettre en conformité. Ce point sera vérifié lors du prochain audit.	prochain audit	2 mois
Exigence	TR-02	Bonnes pratiques du Tourisme Responsable	Informé le client sur les bonnes pratiques du Tourisme Responsable et sur le modèle économique du tour opérateur	Présentation des grands principes et objectifs du Tourisme Responsable sur au moins un support de communication (brochure, site internet...). Mention sur le modèle économique du tour opérateur sur au moins un support de communication Diffusion de la Charte Ethique du Voyageur : en fonction du secteur d'activité, toute ou partie de la charte doit être disponible sur le site internet et doit être diffusée par tout moyen au client au moment de la vente.	X		Documents : - Supports de communication - Site internet - Emails Entretien(s) : - Salarié(s)		Diffusion de la charte éthique du voyageur	Mineur	La charte éthique du voyageur doit être diffusée. Vous devez vous mettre en conformité. Ce point sera vérifié lors du prochain audit.	prochain audit	2 mois

Exigence	TR-02	Bonnes pratiques du Tourisme Responsable	Informez le client sur les bonnes pratiques du Tourisme Responsable et sur le modèle économique du tour opérateur	Présentation des grands principes et objectifs du Tourisme Responsable sur au moins un support de communication (brochure, site internet...).	Mention sur le modèle économique du tour opérateur sur au moins un support de communication	X		Documents : - Supports de communication - Site internet	oui	Mention sur le modèle économique du tour opérateur sur au moins un support de communication	Mineur	Le modèle économique du tour opérateur doit être présenté au moins sur un support de communication. Vous devez vous mettre en conformité. Ce point sera vérifié lors du prochain audit.	prochain audit	2 mois
Exigence	TR-03	Enjeux destination	Informez le client sur les enjeux liés à la destination	Présentation sur les supports de communication liés au voyage : - Des us et coutumes locales ; - Des informations nécessaires au client pour une bonne application de la charte éthique du voyageur.		X		Documents : - Supports de communication liés aux voyages (fiche technique etc...) Entretien(s) : - Salarié(s)	oui	Présentation sur un support de communication des us et coutumes locales pour l'ensemble des destinations	Majeur	Les us et coutumes des pays visités doivent être présentés au client sur un support de communication. Cette information doit être fournie pour l'ensemble des voyages proposés. Vous devez vous mettre en conformité et proposer un plan de progression (au maximum sur 3 ans) pour que 100% des voyages nécessitent, des informations complémentaires doivent être apportées au client pour une bonne application de la charte éthique. Vous devez vous mettre en conformité. Ce point sera vérifié lors du prochain audit.	4 mois + plan de progression	2 mois + révision du plan de progression
Exigence	TR-03	Enjeux destination	Informez le client sur les enjeux liés à la destination	Présentation sur les supports de communication liés au voyage : - Des us et coutumes locales ; - Des informations nécessaires au client pour une bonne application de la charte éthique du voyageur.		X		Documents : - Supports de communication liés aux voyages (fiche technique etc...) Entretien(s) : - Salarié(s)	oui	Présentation sur un support de communication d'autres informations nécessaires pour une bonne application de la charte éthique du voyageur : justification	Mineur	Les us et coutumes des pays visités doivent être présentés au client sur un support de communication. Cette information doit être fournie pour l'ensemble des voyages proposés. Vous devez vous mettre en conformité et proposer un plan de progression (au maximum sur 3 ans) pour que 100% des voyages nécessitent, des informations complémentaires doivent être apportées au client pour une bonne application de la charte éthique. Vous devez vous mettre en conformité. Ce point sera vérifié lors du prochain audit.	prochain audit	2 mois
Exigence	TR-04	Bonnes pratiques destinations fragiles	Informez le client sur les bonnes pratiques à adopter au niveau des destinations fragiles	Identification des pays et/ou zones fragiles (points fragiles sur les aspects sociaux/environnementaux/culturels). Information sur les supports de communication: - Des problématiques identifiées (sociales, environnementales, culturelles) ; - Des bonnes pratiques associées.		X		Documents : - Supports de communication - Listing des destinations fragiles - Outil analyse des prestataires Entretien(s) : - Opérateur - Salarié(s)	oui	Identification des pays et/ou zones fragiles : justification	Majeur	Les pays et/ou zones fragiles doivent être identifiées. Vous devez vous mettre en conformité.	4 mois	2 mois
Exigence	TR-04	Bonnes pratiques destinations fragiles	Informez le client sur les bonnes pratiques à adopter au niveau des destinations fragiles	Identification des pays et/ou zones fragiles (points fragiles sur les aspects sociaux/environnementaux/culturels). Information sur les supports de communication: - Des problématiques identifiées (sociales, environnementales, culturelles) ; - Des bonnes pratiques associées.		X		Documents : - Supports de communication - Listing des destinations fragiles à intégrer dans l'outil d'analyse des prestataires (commentaires) - Outil analyse des prestataires Entretien(s) : - Opérateur - Salarié(s)	oui	Présentation sur un support de communication des problématiques sociales et/ou environnementales et/ou culturelles identifiées	Majeur	Les problématiques sociales et/ou environnementales et/ou culturelles identifiées pour tous les pays et/ou zones fragiles doivent être communiquées au client. Vous devez vous mettre en conformité et proposer un plan de progression (au maximum sur 3 ans) pour que 100% des pays et/ou zones fragiles soient en conformité.	4 mois + plan de progression	2 mois + révision du plan de progression
Exigence	TR-04	Bonnes pratiques destinations fragiles	Informez le client sur les bonnes pratiques à adopter au niveau des destinations fragiles	Identification des pays et/ou zones fragiles (points fragiles sur les aspects sociaux/environnementaux/culturels). Information sur les supports de communication: - Des problématiques identifiées (sociales, environnementales, culturelles) ; - Des bonnes pratiques associées.		X		Documents : - Supports de communication - Listing des destinations fragiles - Outil analyse des prestataires Entretien(s) : - Opérateur - Salarié(s)	oui	Présentation sur un support de communication des bonnes pratiques à mettre en œuvre au cours du voyage	Majeur	Le client doit être informé des bonnes pratiques à adopter dans des pays et/ou zones fragiles. Vous devez vous mettre en conformité et proposer un plan de progression (au maximum sur 3 ans) pour que 100% des pays et/ou zones fragiles soient en conformité.	4 mois + plan de progression	2 mois + révision du plan de progression

1.3. Le message est-il passé ?

Exigence	TR-05	Enquête satisfaction	A leur retour, interroger les clients sur les aspects liés au Tourisme Responsable du voyage	Vérification de l'utilisation du questionnaire satisfaction (nombre de retour client/gestion des questionnaires) ou intégration des questions ATR dans les questionnaires existants. Voir modèle de questionnaire en Annexe I.		X		Documents : - Questionnaire satisfaction client - Politique de gestion des retours clients Entretien(s) : - Opérateur - Salarié(s)	oui	Utilisation du questionnaire satisfaction client / questions ATR	Mineur	Vous devez posséder un retour clients sur les questions ATR et vous assurez un retour sur ces questions. Vous devez vous mettre en conformité. Ce point sera vérifié lors du prochain audit.	prochain audit	2 mois
----------	-------	-----------------------------	--	---	--	---	--	---	-----	--	--------	--	----------------	--------

2. PARTENARIAT

2.1. Identification des prestataires prioritaires

Exigence	PAR-01	Analyse des prestataires	Effectuer une analyse de ses différents prestataires pour les classer par ordre de priorité et préciser la durée du partenariat avec chacun d'entre eux	Activité Tour opérateur : Remplir l'outil analyse des prestataires; Cet outil permet d'identifier les « réceptifs prioritaires », auprès desquels il faut travailler en priorité sur les thématiques du Tourisme Responsable. Activité Réceptif : Mettre à disposition de l'auditeur tout fichier/document concernant les fournisseurs et indiquant le pays et le chiffre d'affaires.		X		Documents : - Outil analyse des prestataires - Autres : procédure d'utilisation de l'outil Entretien(s) : - Opérateur - Salarié(s)	oui	Outil analyse des prestataires renseigné	Majeur	L'outil analyse des prestataires doit être rempli avant l'audit. Il sert de base à la démarche ATR. L'attestation de conformité ATR ne peut pas vous être délivrée, un audit supplémentaire à votre charge doit être effectué.	Audit supplémentaire - sur demande de l'opérateur.	Audit supplémentaire - sur demande de l'opérateur.
----------	--------	---------------------------------	---	---	--	---	--	---	-----	---	--------	--	--	--

Exigence	PAR-01	Analyse des prestataires	Effectuer une analyse de ses différents prestataires pour les classer par ordre de priorité et préciser la durée du partenariat avec chacun d'entre eux	Activité Tour opérateur : Remplir l'outil analyse des prestataires; Cet outil permet d'identifier les « réceptifs prioritaires », auprès desquels il faut travailler en priorité sur les thématiques du Tourisme Responsable. Activité Réceptif : Mettre à disposition de l'auditeur tout fichier/document concernant les fournisseurs et indiquant le pays et le chiffre d'affaires.	X		Documents : - Outil analyse des prestataires - Autres : procédure d'utilisation de l'outil Entretien(s) : - Opérateur - Salarié(s)	oui	Les prestataires sont classés par ordre de priorité	Majeur	L'outil analyse des prestataires doit être rempli avant l'audit. Il sert de base à la démarche ATR. L'attestation de conformité ATR ne peut pas vous être délivrée, un audit supplémentaire à votre charge doit être effectué.	Audit supplémentaire - sur demande de l'opérateur.	Audit supplémentaire - sur demande de l'opérateur.
Exigence	PAR-01	Analyse des prestataires	Effectuer une analyse de ses différents prestataires pour les classer par ordre de priorité et préciser la durée du partenariat avec chacun d'entre eux	Activité Tour opérateur : Remplir l'outil analyse des prestataires; Cet outil permet d'identifier les « réceptifs prioritaires », auprès desquels il faut travailler en priorité sur les thématiques du Tourisme Responsable. Activité Réceptif : Mettre à disposition de l'auditeur tout fichier/document concernant les fournisseurs et indiquant le pays et le chiffre d'affaires.	X	X	Documents : - Outil analyse des prestataires - Autres : procédure d'utilisation de l'outil Entretien(s) : - Opérateur - Salarié(s)	non	L'outil est utilisé de manière cohérente	Majeur	L'outil analyse des prestataires doit être rempli de façon cohérente et transparente. Il sert de base à la démarche ATR. L'attestation de conformité ATR ne peut pas vous être délivrée, un audit supplémentaire à votre charge doit être effectué.	Audit supplémentaire - sur demande de l'opérateur.	Audit supplémentaire - sur demande de l'opérateur.
Exigence	PAR-01	Analyse des prestataires	Effectuer une analyse de ses différents prestataires pour les classer par ordre de priorité et préciser la durée du partenariat avec chacun d'entre eux	Activité Tour opérateur : Remplir l'outil analyse des prestataires; Cet outil permet d'identifier les « réceptifs prioritaires », auprès desquels il faut travailler en priorité sur les thématiques du Tourisme Responsable. Activité Réceptif : Mettre à disposition de l'auditeur tout fichier/document concernant les fournisseurs et indiquant le pays et le chiffre d'affaires.		X	Documents : - Outil analyse des prestataires - Autres : procédure d'utilisation de l'outil Entretien(s) : - Opérateur - Salarié(s)	non	L'opérateur met à disposition tous les documents nécessaires permettant d'échantillonner les fournisseurs en fonction du pays et du chiffre d'affaires	Majeur	Les documents relatifs à vos fournisseurs doivent être fournis. Ils servent de base à la démarche ATR. L'attestation de conformité ATR ne peut pas vous être délivrée, un audit supplémentaire à votre charge doit être effectué.	Audit supplémentaire - sur demande de l'opérateur.	Audit supplémentaire - sur demande de l'opérateur.

2.2. Formalisation d'engagements réciproques

Exigence	PAR-02	Convention de partenariat	Mettre en place une convention de partenariat avec ses réceptifs / ses TO. Cette convention décrit clairement les engagements des deux parties en matière de collaboration	Convention de partenariat reprenant (Annexe II) : - Les conditions partenariales; - Les engagements en termes de Tourisme Responsable ; - L'engagement à respecter les Droits de l'Homme Pour les réceptifs prioritaires, les conventions complètes sont privilégiées. Possibilité de convention allégée dans le cas des réceptifs recevant très peu de voyageurs. Si le réceptif ne souhaite pas établir une convention, le TO doit apporter la preuve qu'il a fait part au réceptif des conditions de collaboration (Annexe II). Le retour du réceptif est, dans ce cas, non obligatoire.	X		Documents : - Convention de partenariat complète ou allégée - Outil analyse des prestataires - Emails Entretien(s) : - Salarié(s) - Opérateur	non	Une convention de partenariat est établie pour tous les réceptifs prioritaires	Majeur	Une convention de partenariat doit être établie avec tous les prestataires prioritaires au minimum. Vous devez vous mettre en conformité et proposer un plan de progression (au maximum sur 3 ans) pour que 100% de vos prestataires prioritaires possèdent une convention de partenariat couvrant tous les points de l'annexe I.	4 mois + plan de progression	2 mois + révision du plan de progression
Exigence	PAR-02	Convention de partenariat	Mettre en place une convention de partenariat avec ses réceptifs / ses TO. Cette convention décrit clairement les engagements des deux parties en matière de collaboration	Convention de partenariat reprenant (Annexe II) : - Les conditions partenariales; - Les engagements en termes de Tourisme Responsable ; - L'engagement à respecter les Droits de l'Homme Pour les réceptifs prioritaires, les conventions complètes sont privilégiées. Possibilité de convention allégée dans le cas des réceptifs recevant très peu de voyageurs. Si le réceptif ne souhaite pas établir une convention, le TO doit apporter la preuve qu'il a fait part au réceptif des conditions de collaboration (Annexe II). Le retour du réceptif est, dans ce cas, non obligatoire.	X		Documents : - Convention de partenariat complète ou allégée - Outil analyse des prestataires - Emails Entretien(s) : - Salarié(s) - Opérateur	non	Une convention de partenariat allégée est établie uniquement pour les réceptifs ne recevant que très peu de voyageurs	Majeur	Une convention de partenariat allégée peut être établie à condition que le(s) réceptif(s) ne reçoive(nt) que très peu de voyageurs. Vous devez vous mettre en conformité.	4 mois	2 mois
Exigence	PAR-02	Convention de partenariat	Mettre en place une convention de partenariat avec ses réceptifs / ses TO. Cette convention décrit clairement les engagements des deux parties en matière de collaboration	Convention de partenariat reprenant (Annexe II) : - Les conditions partenariales; - Les engagements en termes de Tourisme Responsable ; - L'engagement à respecter les Droits de l'Homme Pour les réceptifs prioritaires, les conventions complètes sont privilégiées. Possibilité de convention allégée dans le cas des réceptifs recevant très peu de voyageurs. Si le réceptif ne souhaite pas établir une convention, le TO doit apporter la preuve qu'il a fait part au réceptif des conditions de collaboration (Annexe II). Le retour du réceptif est, dans ce cas, non obligatoire.	X		Documents : - Convention de partenariat complète ou allégée - Outil analyse des prestataires - Emails Entretien(s) : - Salarié(s) - Opérateur	non	En cas d'absence de convention de partenariat, preuve de la transmission au réceptif des conditions de collaboration	Majeur	Une preuve de transmission des conditions de collaboration doit être disponible pour tous les réceptifs ne possédant pas de convention de partenariat. Vous devez vous mettre en conformité.	4 mois	2 mois

Exigence	PAR-02	Convention de partenariat	Mettre en place une convention de partenariat avec ses réceptifs / ses TO. Cette convention décrit clairement les engagements des deux parties en matière de collaboration	Convention de partenariat reprenant (Annexe II) : - Les conditions partenariales; - Les engagements en termes de Tourisme Responsable ; - L'engagement à respecter les Droits de l'Homme Pour les réceptifs prioritaires, les conventions complètes sont privilégiées. Possibilité de convention allégée dans le cas des réceptifs recevant très peu de voyageurs. Si le réceptif ne souhaite pas établir une convention, le TO doit apporter la preuve qu'il a fait part au réceptif des conditions de collaboration (Annexe II). Le retour du réceptif est, dans ce cas, non obligatoire.	X		Documents : - Convention de partenariat complète ou allégée - Outil analyse des prestataires - Emails Entretien(s) : - Salarié(s) - Opérateur	non	Les conventions de partenariat et/ou preuve de transmission des conditions de collaboration couvrent les thématiques définies par le cahier des charges	Mineur	Les conventions de partenariat doivent reprendre l'ensemble des thématiques listées à l'annexe II du cahier des charges ATR. Vous devez vous mettre en conformité sur l'ensemble des conventions de partenariat. Ce point sera vérifié lors du prochain audit.	prochain audit	2 mois
2.3. Mise en place d'un partenariat basé sur l'échange et le partage d'expérience													
Exigence	PAR-03	Bilan réceptifs	Faire un bilan annuel avec ses réceptifs, au minimum les prioritaires	Faire un bilan annuel avec les réceptifs, au minimum les prioritaires, pour aborder: - Les thématiques du Tourisme Responsable ; - La qualité de la relation partenariale. La nature des échanges (à distance, rencontres hors site, visites sur site) est à adapter au risque et au nombre de voyageurs envoyés. Des comptes-rendus de réunion et/ou des emails et/ou tout autre document lié à ce bilan sont disponibles.	X		Documents : - Comptes-rendus de réunion - Emails - Outil analyse des prestataires - Document type - Bilan annuel des réceptifs Entretien(s) : - Salarié(s) - Opérateur	non	Présentation de documents support qui permettent d'élaborer au minimum un bilan annuel avec les réceptifs prioritaires	Mineur	Des documents support liés au bilan annuel des réceptifs prioritaires (comptes-rendu, emails etc..) doivent être disponibles. Vous devez vous mettre en conformité. Ce point sera vérifié lors du prochain audit.	prochain audit	2 mois
Exigence	PAR-03	Bilan réceptifs	Faire un bilan annuel avec ses réceptifs, au minimum les prioritaires	Faire un bilan annuel avec les réceptifs, au minimum les prioritaires, pour aborder: - Les thématiques du Tourisme Responsable ; - La qualité de la relation partenariale. La nature des échanges (à distance, rencontres hors site, visites sur site) est à adapter au risque et au nombre de voyageurs envoyés. Des comptes-rendus de réunion et/ou des emails et/ou tout autre document lié à ce bilan sont disponibles.	X		Documents : - Comptes-rendus de réunion - Emails - Outil analyse des prestataires - Document type - Bilan annuel des réceptifs Entretien(s) : - Salarié(s) - Opérateur	non	Présentation au minimum d'un bilan annuel pour les réceptifs prioritaires	Mineur	Un bilan annuel doit être établi pour tous les réceptifs prioritaires au minimum. Vous devez vous mettre en conformité. Ce point sera vérifié lors du prochain audit.	prochain audit	2 mois
Exigence	PAR-03	Bilan réceptifs	Faire un bilan annuel avec ses réceptifs, au minimum les prioritaires	Faire un bilan annuel avec les réceptifs, au minimum les prioritaires, pour aborder: - Les thématiques du Tourisme Responsable ; - La qualité de la relation partenariale. La nature des échanges (à distance, rencontres hors site, visites sur site) est à adapter au risque et au nombre de voyageurs envoyés. Des comptes-rendus de réunion et/ou des emails et/ou tout autre document lié à ce bilan sont disponibles.	X		Documents : - Comptes-rendus de réunion - Emails - Outil analyse des prestataires - Document type - Bilan annuel des réceptifs Entretien(s) : - Salarié(s) - Opérateur	non	Thématiques obligatoires du bilan annuel : problématiques liées au Tourisme Responsable + Qualité partenariale présentes	Mineur	Le bilan annuel doit reprendre les problématiques liées au Tourisme Responsable et la qualité partenariale. Vous devez vous mettre en conformité. Ce point sera vérifié lors du prochain audit.	prochain audit	2 mois
Exigence	PAR-04	Suivi réceptifs	Echanger avec les réceptifs, au minimum les prioritaires, afin d'identifier avec eux leurs problématiques en matière d'accompagnement et de suivi	La fréquence des échanges est à adapter au risque et au nombre de voyageurs envoyés. Les échanges peuvent se faire par : - Des visites sur site ; - Des rencontres ; - Des échanges téléphoniques, visioconférences ; - Des formations. Tout type d'enregistrement (comptes-rendus de réunions et/ou emails et/ou autres documents) listant les problématiques identifiées et leurs analyses sont disponibles.	X		Documents : - Bilan annuel des réceptifs - Outil analyse des prestataires - Comptes-rendus de réunion / emails - Document type / analyse des problématiques Entretien(s) : - Opérateur - Salarié(s)	non	Présentation d'enregistrements des échanges avec les réceptifs	Mineur	Des documents support liés aux échanges concernant l'accompagnement et le suivi (comptes-rendu, emails etc..) doivent être disponibles. Vous devez vous mettre en conformité. Ce point sera vérifié lors du prochain audit.	prochain audit	2 mois

Exigence	PAR-04	Suivi réceptifs	Echanger avec les réceptifs, au minimum les prioritaires, afin d'identifier avec eux leurs problématiques en matière d'accompagnement et de suivi	<p>La fréquence des échanges est à adapter au risque et au nombre de voyageurs envoyés.</p> <p>Les échanges peuvent se faire par :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Des visites sur site ; - Des rencontres ; - Des échanges téléphoniques, visioconférences ; - Des formations. <p>Tout type d'enregistrement (comptes-rendus de réunions et/ou emails et/ou autres documents) listant les problématiques identifiées et leurs analyses sont disponibles.</p>	X		<p>Documents :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bilan annuel des réceptifs - Outil analyse des prestataires - Comptes-rendus de réunion / emails - Document type / analyse des problématiques <p>Entretien(s) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Opérateur - Salarié(s) 	non	Les échanges en matière d'accompagnement et de suivi sont effectués au minimum pour tous les réceptifs prioritaires	Mineur	Les échanges en matière de suivi et d'accompagnement doivent être effectués au minimum pour les réceptifs prioritaires. Vous devez vous mettre en conformité. Ce point sera vérifié lors du prochain audit.	prochain audit	2 mois
Exigence	PAR-05	Echanges bonnes pratiques structure	Echanger avec ses prestataires sur les bonnes pratiques sociales et environnementales qu'ils pourraient adopter au niveau de leur structure	<p>La fréquence des échanges est à adapter au risque et au nombre de voyageurs envoyés. Les échanges avec les prestataires prioritaires doivent être privilégiés. Ils peuvent se faire par :</p> <p>Pour tous les prestataires de l'opérateur, qu'ils soient réceptifs ou fournisseurs : Des visites sur site ; Des rencontres ; Des échanges téléphoniques, visioconférences ; Des formations ;</p> <p>Pour les prestataires de l'opérateur qui sont des fournisseurs, le cas échéant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mise à disposition d'outils (guides de bonnes pratiques de développement durable hôtel / transport / restauration, livrets pour les guides accompagnateurs etc.) ; - Recherche et mise à disposition d'informations sur les labels liés au développement durable existants dans le secteur <p>Des comptes-rendus de ces échanges et analyses sont disponibles et portent sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les bonnes pratiques sociales (salaires, assurances, santé sécurité, travail des mineurs, porteurs, horaires de travail...) - Les bonnes pratiques environnementales (gestion de l'eau, gestion des déchets, gestion de l'énergie...). 	X	X	<p>Documents :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Outil analyse des prestataires - Bilan annuel - Comptes-rendus de réunion, emails - Guides bonnes pratiques <p>Entretien(s) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Salarié(s) - Opérateur 	non	Les échanges sur les bonnes pratiques (environnementales et sociales) doivent être faits en priorité avec les prestataires prioritaires (réceptifs ou fournisseurs)	Majeur	Les échanges sur les bonnes pratiques environnementales et sociales doivent être effectués au minimum pour les prestataires prioritaires. Vous devez vous mettre en conformité.	4 mois	2 mois
Exigence	PAR-05	Echanges bonnes pratiques structure	Echanger avec ses prestataires sur les bonnes pratiques sociales et environnementales qu'ils pourraient adopter au niveau de leur structure	<p>La fréquence des échanges est à adapter au risque et au nombre de voyageurs envoyés. Les échanges avec les prestataires prioritaires doivent être privilégiés. Ils peuvent se faire par :</p> <p>Pour tous les prestataires de l'opérateur, qu'ils soient réceptifs ou fournisseurs : Des visites sur site ; Des rencontres ; Des échanges téléphoniques, visioconférences ; Des formations ;</p> <p>Pour les prestataires de l'opérateur qui sont des fournisseurs, le cas échéant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mise à disposition d'outils (guides de bonnes pratiques de développement durable hôtel / transport / restauration, livrets pour les guides accompagnateurs etc.) ; - Recherche et mise à disposition d'informations sur les labels liés au développement durable existants dans le secteur <p>Des comptes-rendus de ces échanges et analyses sont disponibles et portent sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les bonnes pratiques sociales (salaires, assurances, santé sécurité, travail des mineurs, porteurs, horaires de travail...) - Les bonnes pratiques environnementales (gestion de l'eau, gestion des déchets, gestion de l'énergie...). 	X	X	<p>Documents :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Outil analyse des prestataires - Bilan annuel - Comptes-rendus de réunion, emails - Guides bonnes pratiques <p>Entretien(s) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Salarié(s) - Opérateur 	non	Présentation de documents support qui permettent d'identifier les échanges qui ont eu lieu sur les bonnes pratiques sociales qui peuvent être adoptées par le prestataires au niveau de sa structure	Majeur	Des documents support permettant d'identifier les échanges avec les prestataires prioritaires sur les bonnes pratiques sociales (comptes-rendu, emails etc...) doivent être disponibles. Vous devez vous mettre en conformité.	4 mois	2 mois

Exigence	PAR-05	Echanges bonnes pratiques structure	Echanger avec ses prestataires sur les bonnes pratiques sociales et environnementales qu'ils pourraient adopter au niveau de leur structure	<p>La fréquence des échanges est à adapter au risque et au nombre de voyageurs envoyés. Les échanges avec les prestataires prioritaires doivent être privilégiés. Ils peuvent se faire par :</p> <p>Pour tous les prestataires de l'opérateur, qu'ils soient réceptifs ou fournisseurs : Des visites sur site ; Des rencontres ; Des échanges téléphoniques, visioconférences ; Des formations ;</p> <p>Pour les prestataires de l'opérateur qui sont des fournisseurs, le cas échéant : - Mise à disposition d'outils (guides de bonnes pratiques de développement durable hôtel / transport / restauration, livrets pour les guides accompagnateurs etc.) ; - Recherche et mise à disposition d'informations sur les labels liés au développement durable existants dans le secteur</p> <p>Des comptes-rendus de ces échanges et analyses sont disponibles et portent sur : - Les bonnes pratiques sociales (salaires, assurances, santé sécurité, travail des mineurs, porteurs, horaires de travail...) - Les bonnes pratiques environnementales (gestion de l'eau, gestion des déchets, gestion de l'énergie...).</p>	X	X	<p><u>Documents :</u> - Outil analyse des prestataires - Bilan annuel - Comptes-rendus de réunion, emails - Guides bonnes pratiques</p> <p><u>Entretien(s) :</u> - Salarié(s) - Opérateur</p>	non	Présentation de documents support qui permettent d'identifier les échanges qui ont eu lieu sur les bonnes pratiques environnementales qui peuvent être adoptées par le prestataires au niveau de sa structure	Majeur	Des documents support permettant d'identifier les échanges avec les prestataires sur les bonnes pratiques environnementales (comptes-rendu, emails etc...) doivent être disponibles. Vous devez vous mettre en conformité.	4 mois	2 mois
Exigence	PAR-06	Echanges bonnes pratiques fournisseurs	Echanger avec les réceptifs sur la sensibilisation de leurs propres fournisseurs en matière de bonnes pratiques sociales et environnementales	<p>Les échanges sont à adapter au risque et au nombre de voyageurs envoyés.</p> <p>Les échanges avec les réceptifs prioritaires doivent être privilégiés.</p> <p>Les échanges peuvent se faire par : - Des visites sur site ; - Des rencontres ; - Des échanges téléphoniques, visioconférences ; - La mise à disposition d'outils (guides de bonnes pratiques de développement durable hôtel / transport / restauration, livrets pour les guides accompagnateurs etc.) ; - Recherche et mise à disposition d'information sur les labels liés au développement durable existants dans le secteur.</p>	X		<p><u>Documents :</u> - Comptes-rendus de réunion - Emails - Outil analyse des prestataires</p> <p><u>Entretien(s) :</u> - Salarié(s) - Opérateur</p>	non	Les échanges sur la sensibilisation des fournisseurs doivent être faits en priorité avec les réceptifs prioritaires au minimum	Mineur	Les échanges sur la sensibilisation des fournisseurs doivent être effectués au minimum pour les réceptifs prioritaires. Vous devez vous mettre en conformité. Ce point sera vérifié lors du prochain audit.	prochain audit	2 mois
Exigence	PAR-06	Echanges bonnes pratiques fournisseurs	Echanger avec les réceptifs sur la sensibilisation de leurs propres fournisseurs en matière de bonnes pratiques sociales et environnementales	<p>Les échanges sont à adapter au risque et au nombre de voyageurs envoyés.</p> <p>Les échanges avec les réceptifs prioritaires doivent être privilégiés.</p> <p>Les échanges peuvent se faire par : - Des visites sur site ; - Des rencontres ; - Des échanges téléphoniques, visioconférences ; - La mise à disposition d'outils (guides de bonnes pratiques de développement durable hôtel / transport / restauration, livrets pour les guides accompagnateurs etc.) ; - Recherche et mise à disposition d'informations sur les labels liés au développement durable existants dans le secteur.</p>	X		<p><u>Documents :</u> - Comptes-rendus de réunion - Emails - Outil analyse des prestataires</p> <p><u>Entretien(s) :</u> - Salarié(s) - Opérateur</p>	non	Présentation de documents support qui permettent d'identifier les échanges qui ont eu lieu sur les bonnes pratiques sociales qui peuvent être adoptées par le réceptif pour la sensibilisation de ses fournisseurs	Mineur	Des documents support permettant d'identifier les échanges avec les réceptifs prioritaires sur les bonnes pratiques sociales (comptes-rendu, emails etc...) doivent être disponibles. Vous devez vous mettre en conformité Ce point sera vérifié lors du prochain audit.	prochain audit	2 mois
Exigence	PAR-06	Echanges bonnes pratiques fournisseurs	Echanger avec les réceptifs sur la sensibilisation de leurs propres fournisseurs en matière de bonnes pratiques sociales et environnementales	<p>Les échanges sont à adapter au risque et au nombre de voyageurs envoyés.</p> <p>Les échanges avec les réceptifs prioritaires doivent être privilégiés.</p> <p>Les échanges peuvent se faire par : - Des visites sur site ; - Des rencontres ; - Des échanges téléphoniques, visioconférences ; - La mise à disposition d'outils (guides de bonnes pratiques de développement durable hôtel / transport / restauration, livrets pour les guides accompagnateurs etc.) ; - Recherche et mise à disposition d'information sur les labels liés au développement durable existants dans le secteur.</p>	X		<p><u>Documents :</u> - Comptes-rendus de réunion - Emails - Outil analyse des prestataires</p> <p><u>Entretien(s) :</u> - Salarié(s) - Opérateur</p>	non	Présentation de documents support qui permettent d'identifier les échanges qui ont eu lieu sur les bonnes pratiques environnementales qui peuvent être adoptées par le réceptif pour la sensibilisation de ses fournisseurs	Mineur	Des documents support permettant d'identifier les échanges avec les réceptifs prioritaires sur les bonnes pratiques environnementales (comptes-rendu, emails etc...) doivent être disponibles. Vous devez vous mettre en conformité. Ce point sera vérifié lors du prochain audit.	prochain audit	2 mois

3. COHERENCE

3.1. Informer son personnel

Exigence	CO-01	Information du personnel	Informé le personnel des développements en termes de Tourisme Responsable de l'entreprise	A minima, une information annuelle de l'ensemble du personnel sur l'avancement de l'entreprise en termes de Tourisme Responsable et des actions ATR a lieu.	X	X	<u>Documents :</u> - Support de communication interne (emails / tableau d'affichage, intranet etc.) - Comptes-rendu de réunion interne (par service / globale etc.) <u>Entretien(s) :</u> - Salarié(s)	non	Présentation de documents support présentant les développements de l'entreprise en termes de Tourisme Responsable et des actions ATR	Majeur	Des documents support présentant les développements de l'entreprise en termes de Tourisme Responsable doivent être disponibles. Vous devez vous mettre en conformité.	4 mois	2 mois
Exigence	CO-01	Information du personnel	Informé le personnel des développements en termes de Tourisme Responsable de l'entreprise	A minima, une information annuelle de l'ensemble du personnel sur l'avancement de l'entreprise en termes de Tourisme Responsable et des actions ATR a lieu.	X	X	<u>Documents :</u> - Support de communication interne (emails / tableau d'affichage, intranet etc.) - Comptes-rendu de réunion interne (par service / globale etc.) <u>Entretien(s) :</u> - Salarié(s) - Opérateur	non	Présentation de l'information au minimum 1 fois par an : ODJ, feuille d'émergence ou CR	Majeur	Les développements de l'entreprise en termes de Tourisme Responsable doit être communiquée au moins une fois par an à l'ensemble du personnel. Vous devez vous mettre en conformité.	4 mois	2 mois

3.2. Diminuer son impact environnemental

Exigence	CO-02	Gestion environnementale : politique	Développer et diffuser une politique de gestion environnementale au sein de l'entreprise	Existence d'un document définissant la politique de gestion environnementale de l'entreprise.	X	X	<u>Documents :</u> - Politique de gestion environnementale - Affichage <u>Entretien(s) :</u> - Opérateur - Salarié(s)	non	Présentation de la politique environnementale de l'entreprise	Majeur	Une politique environnementale de l'entreprise doit être disponible. Vous devez vous mettre en conformité.	4 mois	2 mois
Exigence	CO-02	Gestion environnementale : politique	Développer et diffuser une politique de gestion environnementale au sein de l'entreprise	Existence d'un document définissant la politique de gestion environnementale de l'entreprise.	X	X	<u>Documents :</u> - Politique de gestion environnementale - Affichage <u>Entretien(s) :</u> - Opérateur - Salarié(s)	non	Preuve de la diffusion de la politique environnementale de l'entreprise	Majeur	La politique environnementale de l'entreprise doit être diffusée à l'ensemble du personnel. Vous devez vous mettre en conformité.	4 mois	2 mois
Exigence	CO-03	Gestion environnementale : actions	Appliquer une politique de gestion environnementale et évaluer l'emprunte carbone de l'entreprise	Mise en place d'au moins 5 actions pour la gestion environnementale dont obligatoire une sur l'évaluation carbone de l'entreprise (bilan carbone) Liste non exhaustive de bonnes pratiques : - Gestion du papier : imprimeur pour les documents de communication certifié (ISO 14001, EMAS); impression sur papier recyclé etc. ; - Gestion de l'énergie : audit énergétique, éclairage de bureau éteint après les heures de bureau, éclairage basse consommation etc. ; - Gestion de l'eau : utilisation de réducteurs de débit d'eau, utilisation de robinets temporisés, réutilisation de l'eau de pluie etc. ; - Gestion des déchets : Recyclage des piles; réduction des déchets, mesures pour réduire les emballages, tri etc. ; - Réduction de la pollution et maintien des écosystèmes : peinture sans plomb ou à l'eau, réduction de la pollution sonore, travail écologique sur les espaces verts de l'entreprise...etc. ; - Impact des technologies numériques : règles d'achat de matériel informatique et d'envois massifs d'e-mails ou de pièces jointes volumineuses etc. ; - Ecoconstruction ; - Plan de Déplacement Entreprise : rédaction d'un PDE et d'actions pour impliquer les salariés dans la mise en place de ce PDE	X	X	<u>Documents :</u> - Politique environnementale - Documents supports de la mise en œuvre et du suivi des actions de la politique environnementale (indicateur de suivi, analyse, reporting etc.) - Rapport d'activité <u>Entretien(s) :</u> - Opérateur - Salarié(s)	non	Mise en place d'actions concrètes (5 suivant le niveau) pour la gestion environnementale en fonction de la politique environnementale de l'entreprise	Mineur	Cinq actions concrètes pour la gestion environnementale doivent être mises en place. Vous devez vous mettre en conformité. Ce point sera vérifié lors du prochain audit.	prochain audit	2 mois

Exigence	CO-03	Gestion environnementale : actions	Appliquer une politique de gestion environnementale et évaluer l'emprunte carbone de l'entreprise	<p>Mise en place d'au moins 5 actions pour la gestion environnementale dont obligatoire une sur l'évaluation carbone de l'entreprise (bilan carbone)</p> <p>Liste non exhaustive de bonnes pratiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestion du papier : imprimeur pour les documents de communication certifié (ISO 14001, EMAS); impression sur papier recyclé etc. ; - Gestion de l'énergie : audit énergétique, éclairage de bureau éteint après les heures de bureau, éclairage basse consommation etc. ; - Gestion de l'eau : utilisation de réducteurs de débit d'eau, utilisation de robinets temporisés, réutilisation de l'eau de pluie etc. ; - Gestion des déchets : Recyclage des piles; réduction des déchets, mesures pour réduire les emballages, tri etc. ; - Réduction de la pollution et maintien des écosystèmes : peinture sans plomb ou à l'eau, réduction de la pollution sonore, travail écologique sur les espaces verts de l'entreprise...etc. ; - Impact des technologies numériques : règles d'achat de matériel informatique et d'envois massifs d'e-mails ou de pièces jointes volumineuses etc. ; - Ecoconstruction ; - Plan de Déplacement Entreprise : rédaction d'un PDE et d'actions pour impliquer les salariés dans la mise en place de ce PDE 	X	X	<p>Documents :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Politique environnementale - Documents supports de la mise en œuvre et du suivi des actions de la politique environnementale (indicateur de suivi, analyse, reporting etc.) - Rapport d'activité <p>Entretien(s) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Opérateur - Salarié(s) 	non	Evaluation de l'emprunte carbone de l'entreprise	Majeur	L'évaluation de l'emprunte carbone de l'entreprise est une des 5 actions qui doit être mis en place. Vous devez vous mettre en conformité	4 mois + plan de progression	2 mois + révision du plan de progression
Exigence	CO-03	Gestion environnementale : actions	Appliquer une politique de gestion environnementale et évaluer l'emprunte carbone de l'entreprise	<p>Mise en place d'au moins 5 actions pour la gestion environnementale dont obligatoire une sur l'évaluation carbone de l'entreprise (bilan carbone)</p> <p>Liste non exhaustive de bonnes pratiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestion du papier : imprimeur pour les documents de communication certifié (ISO 14001, EMAS); impression sur papier recyclé etc. ; - Gestion de l'énergie : audit énergétique, éclairage de bureau éteint après les heures de bureau, éclairage basse consommation etc. ; - Gestion de l'eau : utilisation de réducteurs de débit d'eau, utilisation de robinets temporisés, réutilisation de l'eau de pluie etc. ; - Gestion des déchets : Recyclage des piles; réduction des déchets, mesures pour réduire les emballages, tri etc. ; - Réduction de la pollution et maintien des écosystèmes : peinture sans plomb ou à l'eau, réduction de la pollution sonore, travail écologique sur les espaces verts de l'entreprise...etc. ; - Impact des technologies numériques : règles d'achat de matériel informatique et d'envois massifs d'e-mails ou de pièces jointes volumineuses etc. ; - Ecoconstruction ; - Plan de Déplacement Entreprise : rédaction d'un PDE et d'actions pour impliquer les salariés dans la mise en place de ce PDE 	X	X	<p>Documents :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Politique environnementale - Documents supports de la mise en œuvre et du suivi des actions de la politique environnementale (indicateur de suivi, analyse, reporting etc.) - Rapport d'activité <p>Entretien(s) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Opérateur - Salarié(s) 	non	Suivi et mesure des actions mises en place	Mineur	Les actions pour la gestion environnementale doivent être suivie et mesurées afin d'assurer leur pérennité. Vous devez vous mettre en conformité. Ce point sera vérifié lors du prochain audit.	prochain audit	2 mois
3.3. Agir sur le plan social													
Exigence	CO-04	Responsabilité sociale	Mettre en place des actions sociales pour les salariés, qui vont au-delà de la réglementation nationale	<p>Mise en place d'au moins 3 bonnes pratiques</p> <p>Liste non exhaustive de bonnes pratiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sondages réguliers sur le bien-être au travail ; - Politique de communication interne comme outil de management ; - Salle de détente mise à la disposition des salariés ; - Dispositif de partage du profit ; - Système instaurant une flexibilité des horaires de travail (conciliation vie professionnelle et personnelle) ; - Actions spécifiques pour le développement des compétences ; - Grille de salaire transparente ; - Plans de retraite pour tous les salariés ; - Crèche d'entreprise ; - Véhicule(s) de co-voiturage etc. 	X	X	<p>Documents :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Politique sociale - Documents supports de la mise en œuvre et du suivi des actions de la politique sociale (indicateur de suivi, analyse, reporting etc.) - Rapport d'activité <p>Entretien(s) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Opérateur - Salarié(s) 	non	Mise en place de 3 actions sociales concrètes en fonction de la politique de l'entreprise.	Majeur	Trois / Cinq actions sociales concrètes doivent être mises en place. Vous devez vous mettre en conformité.	4 mois	2 mois

Exigence	CO-04	Responsabilité sociale	Mettre en place des actions sociales pour les salariés, qui vont au-delà de la réglementation nationale	Mise en place d'au moins : 3 bonnes pratiques Liste non exhaustive de bonnes pratiques : - Sondages réguliers sur le bien-être au travail ; - Politique de communication interne comme outil de management ; - Salle de détente mise à la disposition des salariés ; - Dispositif de partage du profit ; - Système instaurant une flexibilité des horaires de travail (conciliation vie professionnelle et personnelle) ; - Actions spécifiques pour le développement des compétences ; - Grille de salaire transparente ; - Plans de retraite pour tous les salariés ; - Crèche d'entreprise ; - Véhicule(s) de co-voiturage etc.	X	X	Documents : - Politique sociale - Documents supports de la mise en œuvre et du suivi des actions de la politique sociale (indicateur de suivi, analyse, reporting etc.) - Rapport d'activité Entretien(s) : - Opérateur - Salarié(s)	non	Suivi et mesure des actions mises en place	Majeur	Les actions sociales doivent être suivie et mesurées afin d'assurer leur pérennité. Vous devez vous mettre en conformité.	4 mois	2 mois
3.4. Participer au développement local et à l'éducation													
Exigence	CO-05	Participation au développement local	Participer au développement des populations locales au niveau des zones visitées	Participer à minima sur un site visité à des actions de développement de populations locales soit : - En reversant une partie du résultat de l'entreprise à des associations locales ou des fondations - Et/ou en participant directement à des actions localement (appui technique, humain, logistique...direct).	X	X	Documents : - Descriptif projet de développement local - Document de suivi des projets - Bilan financier Entretien(s) : - Opérateur	non	Participation à des projets de développement local sur au moins 1 site visité : financière ou actions locales	Majeur	Vous devez participer au développement local sur au moins un site visité. Vous devez vous mettre en conformité.	4 mois	2 mois

1. TRANSPARENCE ET SENSIBILISATION CLIENT

1.1. Engagement de l'entreprise

EVALUATION EXTERNE (AUDITEUR)

Niveau	n°	Thème	Définition du critère	Éléments de contrôle	Acteurs		Indicateur	Evaluation	Constat auditeur	Ressources
					TO	Réceptif				
Exigence	TR-01	Engagement de la direction	Informé le client des engagements pris par la direction de l'entreprise dans le cadre de la démarche ATR	Présentation sur un support de communication (brochure, site internet...) : - De la teneur de ces engagements; - Du label ATR obtenu ou en voie d'obtention - Si engagement d'une seule marque/filiale d'un groupe, la communication est claire sur le fait que seule cette filiale est engagée. Diffusion du cahier des charges ATR sur le site internet.	X		Présentation sur un support de communication de la teneur des engagements, notamment en lien avec les critères "COHERENCE"			Documents : - Supports de communication - Site internet - Autres : système de management de l'entreprise Entretien(s) : - Salarié(s) - Opérateur
Exigence	TR-01	Engagement de la direction	Informé le client des engagements pris par la direction de l'entreprise dans le cadre de la démarche ATR	Présentation sur un support de communication (brochure, site internet...) : - De la teneur de ces engagements; - Du label ATR obtenu ou en voie d'obtention - Si engagement d'une seule marque/filiale d'un groupe, la communication est claire sur le fait que seule cette filiale est engagée. Diffusion du cahier des charges ATR sur le site internet.	X		Présentation sur un support de communication de l'engagement ATR (obtenu et en voie d'obtention)			Documents : - Supports de communication - Site internet - Autres : système de management de l'entreprise Entretien(s) : - Salarié(s) - Opérateur
Exigence	TR-01	Engagement de la direction	Informé le client des engagements pris par la direction de l'entreprise dans le cadre de la démarche ATR	Présentation sur un support de communication (brochure, site internet...) : - De la teneur de ces engagements; - Du label ATR obtenu ou en voie d'obtention - Si engagement d'une seule marque/filiale d'un groupe, la communication est claire sur le fait que seule cette filiale est engagée. Diffusion du cahier des charges ATR sur le site internet.	X		Communication claire si engagement d'une seule filiale			Documents : - Supports de communication - Site internet - Autres : système de management de l'entreprise Entretien(s) : - Salarié(s) - Opérateur

Exigence	TR-01	Engagement de la direction	Informé le client des engagements pris par la direction de l'entreprise dans le cadre de la démarche ATR	<p>Présentation sur un support de communication (brochure, site internet...) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - De la teneur de ces engagements; - Du label ATR obtenu ou en voie d'obtention - Si engagement d'une seule marque/filiale d'un groupe, la communication est claire sur le fait que seule cette filiale est engagée. <p>Diffusion du cahier des charges ATR sur le site internet.</p>	X		Diffusion du cahier des charges			<p>Documents :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Supports de communication - Site internet - Autres : système de management de l'entreprise <p>Entretien(s) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Salarié(s) - Opérateur
----------	-------	----------------------------	--	--	---	--	---------------------------------	--	--	---

1.2. Les bonnes pratiques du Tourisme Responsable

EVALUATION EXTERNE (AUDITEUR)

Niveau	n°	Thème	Définition du critère	Éléments de contrôle	Acteurs		Indicateur	Evaluation	Constat auditeur	Ressources
					TO	Réceptif				
Exigence	TR-02	Bonnes pratiques du Tourisme Responsable	Informé le client sur les bonnes pratiques du Tourisme Responsable et sur le modèle économique du tour opérateur	<p>Présentation des grands principes et objectifs du Tourisme Responsable sur au moins un support de communication (brochure, site internet...).</p> <p>Mention sur le modèle économique du tour opérateur sur au moins un support de communication</p> <p>Diffusion de la Charte Ethique du Voyageur : en fonction du secteur d'activité, toute ou partie de la charte doit être disponible sur le site internet et doit être diffusée par tout moyen au client au moment de la vente.</p>	X		Présentation sur un support de communication des grands principes du Tourisme Responsable			<p>Documents :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Supports de communication - Site internet - Emails <p>Entretien(s) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Salarié(s)
Exigence	TR-02	Bonnes pratiques du Tourisme Responsable	Informé le client sur les bonnes pratiques du Tourisme Responsable et sur le modèle économique du tour opérateur	<p>Présentation des grands principes et objectifs du Tourisme Responsable sur au moins un support de communication (brochure, site internet...).</p> <p>Mention sur le modèle économique du tour opérateur sur au moins un support de communication</p> <p>Diffusion de la Charte Ethique du Voyageur : en fonction du secteur d'activité, toute ou partie de la charte doit être disponible sur le site internet et doit être diffusée par tout moyen au client au moment de la vente.</p>	X		Diffusion de la charte éthique du voyageur			<p>Documents :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Supports de communication - Site internet - Emails <p>Entretien(s) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Salarié(s)

Exigence	TR-02	Bonnes pratiques du Tourisme Responsable	Informé le client sur les bonnes pratiques du Tourisme Responsable et sur le modèle économique du tour opérateur	Présentation des grands principes et objectifs du Tourisme Responsable sur au moins un support de communication (brochure, site internet...) Mention sur le modèle économique du tour opérateur sur au moins un support de communication Diffusion de la Charte Ethique du Voyageur : en fonction du secteur d'activité, toute ou partie de la charte doit être disponible sur le site internet et doit être diffusée par tout moyen au client au moment de la vente.	X		Mention sur le modèle économique du tour opérateur sur au moins un support de communication			Documents : - Supports de communication - Site internet
Exigence	TR-03	Enjeux destination	Informé le client sur les enjeux liés à la destination	Présentation sur les supports de communication liés au voyage : - Des us et coutumes locales ; - Des informations nécessaires au client pour une bonne application de la charte éthique du voyageur.	X		Présentation sur un support de communication des us et coutumes locales pour l'ensemble des destinations			Documents : - Supports de communication liés aux voyages (fiche technique etc..) Entretien(s) : - Salarié(s)
Exigence	TR-03	Enjeux destination	Informé le client sur les enjeux liés à la destination	Présentation sur les supports de communication liés au voyage : - Des us et coutumes locales ; - Des informations nécessaires au client pour une bonne application de la charte éthique du voyageur.	X		Présentation sur un support de communication d'autres informations nécessaires pour une bonne application de la charte éthique du voyageur : justification			Documents : - Supports de communication liés aux voyages (fiche technique etc..) Entretien(s) : - Salarié(s)
Exigence	TR-04	Bonnes pratiques destinations fragiles	Informé le client sur les bonnes pratiques à adopter au niveau des destinations fragiles	Identification des pays et/ou zones fragiles (points fragiles sur les aspects sociaux/environnementaux/culturels). Information sur les supports de communication: - Des problématiques identifiées (sociales, environnementales, culturelles) ; - Des bonnes pratiques associées.	X		Identification des pays et/ou zones fragiles : justification			Documents : - Supports de communication - Listing des destinations fragiles - Outil analyse des prestataires Entretien(s) : - Opérateur - Salarié(s)
Exigence	TR-04	Bonnes pratiques destinations fragiles	Informé le client sur les bonnes pratiques à adopter au niveau des destinations fragiles	Identification des pays et/ou zones fragiles (points fragiles sur les aspects sociaux/environnementaux/culturels). Information sur les supports de communication: - Des problématiques identifiées (sociales, environnementales, culturelles) ; - Des bonnes pratiques associées.	X		Présentation sur un support de communication des problématiques sociales et/ou environnementales et/ou culturels identifiées			Documents : - Supports de communication - Listing des destinations fragiles à intégrer dans l'outil d'analyse des prestataires (commentaires) - Outil analyse des prestataires Entretien(s) : - Opérateur - Salarié(s)
Exigence	TR-04	Bonnes pratiques destinations fragiles	Informé le client sur les bonnes pratiques à adopter au niveau des destinations fragiles	Identification des pays et/ou zones fragiles (points fragiles sur les aspects sociaux/environnementaux/culturels). Information sur les supports de communication: - Des problématiques identifiées (sociales, environnementales, culturelles) ; - Des bonnes pratiques associées.	X		Présentation sur un support de communication des bonnes pratiques à mettre en œuvre au cours du voyages			Documents : - Supports de communication - Listing des destinations fragiles - Outil analyse des prestataires Entretien(s) : - Opérateur - Salarié(s)

1.3. Le message est-il passé ?

Niveau	n°	Thème	Définition du critère	Eléments de contrôle	Acteurs		Indicateur	Evaluation	Constat auditeur	Ressources
					TO	Réceptif				
Exigence	TR-05	Enquête satisfaction	A leur retour, interroger les clients sur les aspects liés au Tourisme Responsable du voyage	Vérification de l'utilisation du questionnaire satisfaction (nombre de retour client/gestion des questionnaires) ou intégration des questions ATR dans les questionnaires existants. Voir modèle de questionnaire en Annexe I.	X		Utilisation du questionnaire satisfaction client / questions ATR			Documents : - Questionnaire satisfaction client - Politique de gestion des retours clients Entretien(s) : - Opérateur - Salarié(s)

2. PARTENARIAT

2.1. Identification des prestataires prioritaires

EVALUATION EXTERNE (AUDITEUR)

Niveau	n°	Thème	Définition du critère	Eléments de contrôle	Acteurs		Indicateur	Evaluation	Constat auditeur	Ressources					
					TO	Réceptif									
Exigence	PAR-01	Analyse des prestataires	Effectuer une analyse de ses différents prestataires pour les classer par ordre de priorité et préciser la durée du partenariat avec chacun d'entre eux	<p>Activité Tour opérateur : Remplir l'outil analyse des prestataires;</p> <p>Cet outil permet d'identifier les « réceptifs prioritaires », auprès desquels il faut travailler en priorité sur les thématiques du Tourisme Responsable.</p> <p>Activité Réceptif : Mettre à disposition de l'auditeur tout fichier/document concernant les fournisseurs et indiquant le pays et le chiffre d'affaires.</p>	X		Outil analyse des prestataires renseigné			<p>Documents :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Outil analyse des prestataires - Autres : procédure d'utilisation de l'outil <p>Entretien(s) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Opérateur - Salarié(s) 					
Exigence	PAR-01	Analyse des prestataires	Effectuer une analyse de ses différents prestataires pour les classer par ordre de priorité et préciser la durée du partenariat avec chacun d'entre eux	<p>Activité Tour opérateur : Remplir l'outil analyse des prestataires;</p> <p>Cet outil permet d'identifier les « réceptifs prioritaires », auprès desquels il faut travailler en priorité sur les thématiques du Tourisme Responsable.</p> <p>Activité Réceptif : Mettre à disposition de l'auditeur tout fichier/document concernant les fournisseurs et indiquant le pays et le chiffre d'affaires.</p>	X		Les prestataires sont classés par ordre de priorité			<p>Documents :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Outil analyse des prestataires - Autres : procédure d'utilisation de l'outil <p>Entretien(s) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Opérateur - Salarié(s) 					
Exigence	PAR-01	Analyse des prestataires	Effectuer une analyse de ses différents prestataires pour les classer par ordre de priorité et préciser la durée du partenariat avec chacun d'entre eux	<p>Activité Tour opérateur : Remplir l'outil analyse des prestataires;</p> <p>Cet outil permet d'identifier les « réceptifs prioritaires », auprès desquels il faut travailler en priorité sur les thématiques du Tourisme Responsable.</p> <p>Activité Réceptif : Mettre à disposition de l'auditeur tout fichier/document concernant les fournisseurs et indiquant le pays et le chiffre d'affaires.</p>	X	X	L'outil est utilisé de manière cohérente			<p>Documents :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Outil analyse des prestataires - Autres : procédure d'utilisation de l'outil <p>Entretien(s) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Opérateur - Salarié(s) 					
Exigence	PAR-01	Analyse des prestataires	Effectuer une analyse de ses différents prestataires pour les classer par ordre de priorité et préciser la durée du partenariat avec chacun d'entre eux	<p>Activité Tour opérateur : Remplir l'outil analyse des prestataires;</p> <p>Cet outil permet d'identifier les « réceptifs prioritaires », auprès desquels il faut travailler en priorité sur les thématiques du Tourisme Responsable.</p> <p>Activité Réceptif : Mettre à disposition de l'auditeur tout fichier/document concernant les fournisseurs et indiquant le pays et le chiffre d'affaires.</p>		X	L'opérateur met à disposition tous les documents nécessaires permettant d'échantillonner les fournisseurs en fonction du pays et du chiffre d'affaires			<p>Documents :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Outil analyse des prestataires - Autres : procédure d'utilisation de l'outil <p>Entretien(s) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Opérateur - Salarié(s) 					

2.2. Formalisation d'engagements réciproques

EVALUATION EXTERNE (AUDITEUR)

Niveau	n°	Thème	Définition du critère	Eléments de contrôle	Acteurs		Indicateur	Evaluation	Constat auditeur	Ressources					
					TO	Réceptif									
Exigence	PAR-02	Convention de partenariat	<p>Mettre en place une convention de partenariat avec ses réceptifs / ses TO.</p> <p>Cette convention décrit clairement les engagements des deux parties en matière de collaboration</p>	<p>Convention de partenariat reprenant (Annexe II) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les conditions partenariales; - Les engagements en termes de Tourisme Responsable ; - L'engagement à respecter les Droits de l'Homme <p>Pour les réceptifs prioritaires, les conventions complètes sont privilégiées.</p> <p>Possibilité de convention allégée dans le cas des réceptifs recevant très peu de voyageurs.</p> <p>Si le réceptif ne souhaite pas établir une convention, le TO doit apporter la preuve qu'il a fait part au réceptif des conditions de collaboration (Annexe II). Le retour du réceptif est, dans ce cas, non obligatoire.</p>	X		Une convention de partenariat est établie pour tous les réceptifs prioritaires			<p>Documents :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Convention de partenariat complète ou allégée - Outil analyse des prestataires - Emails <p>Entretien(s) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Salarié(s) - Opérateur 					

Exigence	PAR-02	Convention de partenariat	Mettre en place une convention de partenariat avec ses réceptifs / ses TO. Cette convention décrit clairement les engagements des deux parties en matière de collaboration	Convention de partenariat reprenant (Annexe II) : - Les conditions partenariales; - Les engagements en termes de Tourisme Responsable ; - L'engagement à respecter les Droits de l'Homme Pour les réceptifs prioritaires, les conventions complètes sont privilégiées. Possibilité de convention allégée dans le cas des réceptifs recevant très peu de voyageurs. Si le réceptif ne souhaite pas établir une convention, le TO doit apporter la preuve qu'il a fait part au réceptif des conditions de collaboration (Annexe II). Le retour du réceptif est, dans ce cas, non obligatoire.	X		Une convention de partenariat allégée est établie uniquement pour les réceptifs ne recevant que très peu de voyageurs			Documents : - Convention de partenariat complète ou allégée - Outil analyse des prestataires - Emails Entretien(s) : - Salarié(s) - Opérateur			
Exigence	PAR-02	Convention de partenariat	Mettre en place une convention de partenariat avec ses réceptifs / ses TO. Cette convention décrit clairement les engagements des deux parties en matière de collaboration	Convention de partenariat reprenant (Annexe II) : - Les conditions partenariales; - Les engagements en termes de Tourisme Responsable ; - L'engagement à respecter les Droits de l'Homme Pour les réceptifs prioritaires, les conventions complètes sont privilégiées. Possibilité de convention allégée dans le cas des réceptifs recevant très peu de voyageurs. Si le réceptif ne souhaite pas établir une convention, le TO doit apporter la preuve qu'il a fait part au réceptif des conditions de collaboration (Annexe II). Le retour du réceptif est, dans ce cas, non obligatoire.	X		En cas d'absence de convention de partenariat, preuve de la transmission au réceptif des conditions de collaboration			Documents : - Convention de partenariat complète ou allégée - Outil analyse des prestataires - Emails Entretien(s) : - Salarié(s) - Opérateur			
Exigence	PAR-02	Convention de partenariat	Mettre en place une convention de partenariat avec ses réceptifs / ses TO. Cette convention décrit clairement les engagements des deux parties en matière de collaboration	Convention de partenariat reprenant (Annexe II) : - Les conditions partenariales; - Les engagements en termes de Tourisme Responsable ; - L'engagement à respecter les Droits de l'Homme Pour les réceptifs prioritaires, les conventions complètes sont privilégiées. Possibilité de convention allégée dans le cas des réceptifs recevant très peu de voyageurs. Si le réceptif ne souhaite pas établir une convention, le TO doit apporter la preuve qu'il a fait part au réceptif des conditions de collaboration (Annexe II). Le retour du réceptif est, dans ce cas, non obligatoire.	X		Les conventions de partenariat et/ou preuve de transmission des conditions de collaboration couvrent les thématiques définies par le cahier des charges			Documents : - Convention de partenariat complète ou allégée - Outil analyse des prestataires - Emails Entretien(s) : - Salarié(s) - Opérateur			

2.3. Mise en place d'un partenariat basé sur l'échange et le partage d'expérience

EVALUATION EXTERNE (AUDITEUR)

Niveau	n°	Thème	Définition du critère	Eléments de contrôle	Acteurs		Indicateur	Evaluation	Constat auditeur	Ressources				
					TO	Réceptif								
Exigence	PAR-03	Bilan réceptifs	Faire un bilan annuel avec ses réceptifs, au minimum les prioritaires	Faire un bilan annuel avec les réceptifs, au minimum les prioritaires, pour aborder: - Les thématiques du Tourisme Responsable ; - La qualité de la relation partenariale. La nature des échanges (à distance, rencontres hors site, visites sur site) est à adapter au risque et au nombre de voyageurs envoyés. Des comptes-rendus de réunion et/ou des emails et/ou tout autre document lié à ce bilan sont disponibles.	X		Présentation de documents support qui permettent d'élaborer au minimum un bilan annuel avec les réceptifs prioritaires			Documents : - Comptes-rendus de réunion - Emails - Outil analyse des prestataires - Document type - Bilan annuel des réceptifs Entretien(s) : - Salarié(s) - Opérateur				

Exigence	PAR-03	Bilan réceptifs	Faire un bilan annuel avec ses réceptifs, au minimum les prioritaires	<p>Faire un bilan annuel avec les réceptifs, au minimum les prioritaires, pour aborder:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les thématiques du Tourisme Responsable ; - La qualité de la relation partenariale. <p>La nature des échanges (à distance, rencontres hors site, visites sur site) est à adapter au risque et au nombre de voyageurs envoyés.</p> <p>Des comptes-rendus de réunion et/ou des emails et/ou tout autre document lié à ce bilan sont disponibles.</p>	X		Présentation au minimum d'un bilan annuel pour les réceptifs prioritaires			<p>Documents :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comptes-rendus de réunion - Emails - Outil analyse des prestataires - Document type - Bilan annuel des réceptifs <p>Entretien(s) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Salarié(s) - Opérateur 		
Exigence	PAR-03	Bilan réceptifs	Faire un bilan annuel avec ses réceptifs, au minimum les prioritaires	<p>Faire un bilan annuel avec les réceptifs, au minimum les prioritaires, pour aborder:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les thématiques du Tourisme Responsable ; - La qualité de la relation partenariale. <p>La nature des échanges (à distance, rencontres hors site, visites sur site) est à adapter au risque et au nombre de voyageurs envoyés.</p> <p>Des comptes-rendus de réunion et/ou des emails et/ou tout autre document lié à ce bilan sont disponibles.</p>	X		Thématiques obligatoires du bilan annuel : problématiques liées au Tourisme Responsable + Qualité partenariale présentes			<p>Documents :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comptes-rendus de réunion - Emails - Outil analyse des prestataires - Document type - Bilan annuel des réceptifs <p>Entretien(s) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Salarié(s) - Opérateur 		
Exigence	PAR-04	Suivi réceptifs	Echanger avec les réceptifs, au minimum les prioritaires, afin d'identifier avec eux leurs problématiques en matière d'accompagnement et de suivi	<p>La fréquence des échanges est à adapter au risque et au nombre de voyageurs envoyés.</p> <p>Les échanges peuvent se faire par :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Des visites sur site ; - Des rencontres ; - Des échanges téléphoniques, visioconférences ; - Des formations. <p>Tout type d'enregistrement (comptes-rendus de réunions et/ou emails et/ou autres documents) listant les problématiques identifiées et leurs analyses sont disponibles.</p>	X		Présentation d'enregistrements des échanges avec les réceptifs			<p>Documents :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bilan annuel des réceptifs - Outil analyse des prestataires - Comptes-rendus de réunion / emails - Document type / analyse des problématiques <p>Entretien(s) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Opérateur - Salarié(s) 		
Exigence	PAR-04	Suivi réceptifs	Echanger avec les réceptifs, au minimum les prioritaires, afin d'identifier avec eux leurs problématiques en matière d'accompagnement et de suivi	<p>La fréquence des échanges est à adapter au risque et au nombre de voyageurs envoyés.</p> <p>Les échanges peuvent se faire par :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Des visites sur site ; - Des rencontres ; - Des échanges téléphoniques, visioconférences ; - Des formations. <p>Tout type d'enregistrement (comptes-rendus de réunions et/ou emails et/ou autres documents) listant les problématiques identifiées et leurs analyses sont disponibles.</p>	X		Les échanges en matière d'accompagnement et de suivi sont effectués au minimum pour tous les réceptifs prioritaires			<p>Documents :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bilan annuel des réceptifs - Outil analyse des prestataires - Comptes-rendus de réunion / emails - Document type / analyse des problématiques <p>Entretien(s) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Opérateur - Salarié(s) 		
Exigence	PAR-05	Echanges bonnes pratiques structure	Echanger avec ses prestataires sur les bonnes pratiques sociales et environnementales qu'ils pourraient adopter au niveau de leur structure	<p>La fréquence des échanges est à adapter au risque et au nombre de voyageurs envoyés.</p> <p>Les échanges avec les prestataires prioritaires doivent être privilégiés. Ils peuvent se faire par :</p> <p>Pour tous les prestataires de l'opérateur, qu'ils soient réceptifs ou fournisseurs : Des visites sur site ; Des rencontres ; Des échanges téléphoniques, visioconférences ; Des formations ;</p> <p>Pour les prestataires de l'opérateur qui sont des fournisseurs, le cas échéant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mise à disposition d'outils (guides de bonnes pratiques de développement durable hôtel / transport / restauration, livrets pour les guides accompagnateurs etc.) ; - Recherche et mise à disposition d'informations sur les labels liés au développement durable existants dans le secteur <p>Des comptes-rendus de ces échanges et analyses sont disponibles et portent sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les bonnes pratiques sociales (salaires, assurances, santé sécurité, travail des mineurs, porteurs, horaires de travail...) 	X	X	Les échanges sur les bonnes pratiques (environnementales et sociales) doivent être faits en priorité avec les prestataires prioritaires (réceptifs ou fournisseurs)			<p>Documents :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Outil analyse des prestataires - Bilan annuel - Comptes-rendus de réunion, emails - Guides bonnes pratiques <p>Entretien(s) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Salarié(s) - Opérateur 		

Exigence	PAR-05	Echanges bonnes pratiques structure	Echanger avec ses prestataires sur les bonnes pratiques sociales et environnementales qu'ils pourraient adopter au niveau de leur structure	<p>La fréquence des échanges est à adapter au risque et au nombre de voyageurs envoyés. Les échanges avec les prestataires prioritaires doivent être privilégiés. Ils peuvent se faire par :</p> <p>Pour tous les prestataires de l'opérateur, qu'ils soient réceptifs ou fournisseurs : Des visites sur site ; Des rencontres ; Des échanges téléphoniques, visioconférences ; Des formations ;</p> <p>Pour les prestataires de l'opérateur qui sont des fournisseurs, le cas échéant : - Mise à disposition d'outils (guides de bonnes pratiques de développement durable hôtel / transport / restauration, livrets pour les guides accompagnateurs etc.) ; - Recherche et mise à disposition d'informations sur les labels liés au développement durable existants dans le secteur</p> <p>Des comptes-rendus de ces échanges et analyses sont disponibles et portent sur : - Les bonnes pratiques sociales (salaires, assurances, santé sécurité, travail des mineurs, porteurs, horaires de travail...)</p>	X	X	Présentation de documents support qui permettent d'identifier les échanges qui ont eu lieu sur les bonnes pratiques sociales qui peuvent être adoptées par le prestataires au niveau de sa structure	Documents : - Outil analyse des prestataires - Bilan annuel - Comptes-rendus de réunion, emails - Guides bonnes pratiques	Entretien(s) : - Salarié(s) - Opérateur			
Exigence	PAR-06	Echanges bonnes pratiques fournisseurs	Echanger avec les réceptifs sur la sensibilisation de leurs propres fournisseurs en matière de bonnes pratiques sociales et environnementales	<p>Les échanges sont à adapter au risque et au nombre de voyageurs envoyés.</p> <p>Les échanges avec les réceptifs prioritaires doivent être privilégiés.</p> <p>Les échanges peuvent se faire par : - Des visites sur site ; - Des rencontres ; - Des échanges téléphoniques, visioconférences ; - La mise à disposition d'outils (guides de bonnes pratiques de développement durable hôtel / transport / restauration, livrets pour les guides accompagnateurs etc.) ; - Recherche et mise à disposition d'information sur les labels liés au développement durable existants dans le secteur.</p>	X		Présentation de documents support qui permettent d'identifier les échanges qui ont eu lieu sur les bonnes pratiques environnementales qui peuvent être adoptées par le prestataires au niveau de sa structure	Documents : - Comptes-rendus de réunion - Emails - Outil analyse des prestataires	Entretien(s) : - Salarié(s) - Opérateur			
Exigence	PAR-06	Echanges bonnes pratiques fournisseurs	Echanger avec les réceptifs sur la sensibilisation de leurs propres fournisseurs en matière de bonnes pratiques sociales et environnementales	<p>Les échanges sont à adapter au risque et au nombre de voyageurs envoyés.</p> <p>Les échanges avec les réceptifs prioritaires doivent être privilégiés.</p> <p>Les échanges peuvent se faire par : - Des visites sur site ; - Des rencontres ; - Des échanges téléphoniques, visioconférences ; - La mise à disposition d'outils (guides de bonnes pratiques de développement durable hôtel / transport / restauration, livrets pour les guides accompagnateurs etc.) ; - Recherche et mise à disposition d'informations sur les labels liés au développement durable existants dans le secteur.</p>	X		Les échanges sur les sensibilisation des fournisseurs doivent être faits en priorité avec les réceptifs prioritaires au minimum	Documents : - Comptes-rendus de réunion - Emails - Outil analyse des prestataires	Entretien(s) : - Salarié(s) - Opérateur			
Exigence	PAR-06	Echanges bonnes pratiques fournisseurs	Echanger avec les réceptifs sur la sensibilisation de leurs propres fournisseurs en matière de bonnes pratiques sociales et environnementales	<p>Les échanges sont à adapter au risque et au nombre de voyageurs envoyés.</p> <p>Les échanges avec les réceptifs prioritaires doivent être privilégiés.</p> <p>Les échanges peuvent se faire par : - Des visites sur site ; - Des rencontres ; - Des échanges téléphoniques, visioconférences ; - La mise à disposition d'outils (guides de bonnes pratiques de développement durable hôtel / transport / restauration, livrets pour les guides accompagnateurs etc.) ; - Recherche et mise à disposition d'information sur les labels liés au développement durable existants dans le secteur.</p>	X		Présentation de documents support qui permettent d'identifier les échanges qui ont eu lieu sur les bonnes pratiques sociales qui peuvent être adoptées par le réceptif pour la sensibilisation de ses fournisseurs	Documents : - Comptes-rendus de réunion - Emails - Outil analyse des prestataires	Entretien(s) : - Salarié(s) - Opérateur			

Exigence	PAR-06	Echanges bonnes pratiques fournisseurs	Echanger avec les réceptifs sur la sensibilisation de leurs propres fournisseurs en matière de bonnes pratiques sociales et environnementales	<p>Les échanges sont à adapter au risque et au nombre de voyageurs envoyés.</p> <p>Les échanges avec les réceptifs prioritaires doivent être privilégiés.</p> <p>Les échanges peuvent se faire par :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Des visites sur site ; - Des rencontres ; - Des échanges téléphoniques, visioconférences ; - La mise à disposition d'outils (guides de bonnes pratiques de développement durable hôtel / transport / restauration, livrets pour les guides accompagnateurs etc.) ; - Recherche et mise à disposition d'information sur les labels liés au développement durable existants dans le secteur. 	X		<p>Documents :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comptes-rendus de réunion - Emails - Outil analyse des prestataires <p>Entretien(s) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Salarié(s) - Opérateur 							
----------	--------	---	---	---	----------	--	--	--	--	--	--	--	--	--

3. COHERENCE

3.1. Informer son personnel

EVALUATION EXTERNE (AUDITEUR)

Niveau	n°	Thème	Définition du critère	Eléments de contrôle	Acteurs		Indicateur	Evaluation	Constat auditeur	Ressources
					TO	Réceptif				
Exigence	CO-01	Information du personnel	Informé le personnel des développements en termes de Tourisme Responsable de l'entreprise	A minima, une information annuelle de l'ensemble du personnel sur l'avancement de l'entreprise en termes de Tourisme Responsable et des actions ATR a lieu.	X	X	Présentation de documents support présentant les développements de l'entreprise en termes de Tourisme Responsable et des actions ATR			Documents : - Support de communication interne (emails / tableau d'affichage, intranet etc.) - Comptes-rendu de réunion interne (par service / globale etc.) Entretien(s) : - Salarié(s) - Opérateur
Exigence	CO-01	Information du personnel	Informé le personnel des développements en termes de Tourisme Responsable de l'entreprise	A minima, une information annuelle de l'ensemble du personnel sur l'avancement de l'entreprise en termes de Tourisme Responsable et des actions ATR a lieu.	X	X	Présentation de l'information au minimum 1 fois par an : ODJ, feuille d'émergence ou CR			Documents : - Support de communication interne (emails / tableau d'affichage, intranet etc.) - Comptes-rendu de réunion interne (par service / globale etc.) Entretien(s) : - Salarié(s) - Opérateur

3.2. Diminuer son impact environnemental

EVALUATION EXTERNE (AUDITEUR)

Niveau	n°	Thème	Définition du critère	Eléments de contrôle	Acteurs		Indicateurs	Evaluation	Constat auditeur	Ressources
					TO	Réceptif				
Exigence	CO-02	Gestion environnementale : politique	Développer et diffuser une politique de gestion environnementale au sein de l'entreprise	Existence d'un document définissant la politique de gestion environnementale de l'entreprise.	X	X	Présentation de la politique environnementale de l'entreprise			Documents : - Politique de gestion environnementale - Affichage Entretien(s) : - Opérateur - Salarié(s)
Exigence	CO-02	Gestion environnementale : politique	Développer et diffuser une politique de gestion environnementale au sein de l'entreprise	Existence d'un document définissant la politique de gestion environnementale de l'entreprise.	X	X	Preuve de la diffusion de la politique environnementale de l'entreprise			Documents : - Politique de gestion environnementale - Affichage Entretien(s) : - Opérateur - Salarié(s)

Exigence	CO-03	Gestion environnementale : actions	Appliquer une politique de gestion environnementale et évaluer l'emprunte carbone de l'entreprise	<p>Mise en place d'au moins 5 actions pour la gestion environnementale dont obligatoire une sur l'évaluation carbone de l'entreprise (bilan carbone)</p> <p>Liste non exhaustive de bonnes pratiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestion du papier : imprimeur pour les documents de communication certifié (ISO 14001, EMAS); impression sur papier recyclé etc. ; - Gestion de l'énergie : audit énergétique, éclairage de bureau éteint après les heures de bureau, éclairage basse consommation etc. ; - Gestion de l'eau : utilisation de réducteurs de débit d'eau, utilisation de robinets temporisés, réutilisation de l'eau de pluie etc. ; - Gestion des déchets : Recyclage des piles; réduction des déchets, mesures pour réduire les emballages, tri etc. ; - Réduction de la pollution et maintien des écosystèmes : peinture sans plomb ou à l'eau, réduction de la pollution sonore, travail écologique sur les espaces verts de l'entreprise...etc. ; - Impact des technologies numériques : règles d'achat de matériel informatique et d'envois massifs d'e-mails ou de pièces jointes volumineuses etc. ; - Ecoconstruction ; - Plan de Déplacement Entreprise : rédaction d'un PDE et d'actions pour impliquer les salariés dans la mise en place de ce PDE 	X	X	Mise en place d'actions concrètes (5 suivant le niveau) pour la gestion environnementale en fonction de la politique environnementale de l'entreprise		<p>Documents :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Politique environnementale - Documents supports de la mise en œuvre et du suivi des actions de la politique environnementale (indicateur de suivi, analyse, reporting etc.) - Rapport d'activité <p>Entretien(s) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Opérateur - Salarié(s)
Exigence	CO-03	Gestion environnementale : actions	Appliquer une politique de gestion environnementale et évaluer l'emprunte carbone de l'entreprise	<p>Mise en place d'au moins 5 actions pour la gestion environnementale dont obligatoire une sur l'évaluation carbone de l'entreprise (bilan carbone)</p> <p>Liste non exhaustive de bonnes pratiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestion du papier : imprimeur pour les documents de communication certifié (ISO 14001, EMAS); impression sur papier recyclé etc. ; - Gestion de l'énergie : audit énergétique, éclairage de bureau éteint après les heures de bureau, éclairage basse consommation etc. ; - Gestion de l'eau : utilisation de réducteurs de débit d'eau, utilisation de robinets temporisés, réutilisation de l'eau de pluie etc. ; - Gestion des déchets : Recyclage des piles; réduction des déchets, mesures pour réduire les emballages, tri etc. ; - Réduction de la pollution et maintien des écosystèmes : peinture sans plomb ou à l'eau, réduction de la pollution sonore, travail écologique sur les espaces verts de l'entreprise...etc. ; - Impact des technologies numériques : règles d'achat de matériel informatique et d'envois massifs d'e-mails ou de pièces jointes volumineuses etc. ; - Ecoconstruction ; - Plan de Déplacement Entreprise : rédaction d'un PDE et d'actions pour impliquer les salariés dans la mise en place de ce PDE 	X	X	Evaluation de l'emprunte carbone de l'entreprise		<p>Documents :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Politique environnementale - Documents supports de la mise en œuvre et du suivi des actions de la politique environnementale (indicateur de suivi, analyse, reporting etc.) - Rapport d'activité <p>Entretien(s) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Opérateur - Salarié(s)

Exigence	CO-03	Gestion environnementale : actions	Appliquer une politique de gestion environnementale et évaluer l'emprunte carbone de l'entreprise	Mise en place d'au moins 5 actions pour la gestion environnementale dont obligatoire une sur l'évaluation carbone de l'entreprise (bilan carbone)	X	X	Suivi et mesure des actions mises en place			Documents : - Politique environnementale - Documents supports de la mise en œuvre et du suivi des actions de la politique environnementale (indicateur de suivi, analyse, reporting etc.) - Rapport d'activité
				Liste non exhaustive de bonnes pratiques : - Gestion du papier : imprimeur pour les documents de communication certifié (ISO 14001, EMAS); impression sur papier recyclé etc. ; - Gestion de l'énergie : audit énergétique, éclairage de bureau éteint après les heures de bureau, éclairage basse consommation etc. ; - Gestion de l'eau : utilisation de réducteurs de débit d'eau, utilisation de robinets temporisés, réutilisation de l'eau de pluie etc. ; - Gestion des déchets : Recyclage des piles; réduction des déchets, mesures pour réduire les emballages, tri etc. ; - Réduction de la pollution et maintien des écosystèmes : peinture sans plomb ou à l'eau, réduction de la pollution sonore, travail écologique sur les espaces verts de l'entreprise...etc. ; - Impact des technologies numériques : règles d'achat de matériel informatique et d'envois massifs d'e-mails ou de pièces jointes volumineuses etc. ; - Ecoconstruction ; - Plan de Déplacement Entreprise : rédaction d'un PDE et d'actions pour impliquer les salariés dans la mise en place de ce PDE						

3.3. Agir sur le plan social

EVALUATION EXTERNE (AUDITEUR)

Niveau	n°	Thème	Définition du critère	Eléments de contrôle	Acteurs		Indicateur	Evaluation	Constat auditeur	Ressources
					TO	Réceptif				
Exigence	CO-04	Responsabilité sociale	Mettre en place des actions sociales pour les salariés, qui vont au-delà de la réglementation nationale	Mise en place d'au moins 3 bonnes pratiques Liste non exhaustive de bonnes pratiques : - Sondages réguliers sur le bien-être au travail ; - Politique de communication interne comme outil de management ; - Salle de détente mise à la disposition des salariés ; - Dispositif de partage du profit ; - Système instaurant une flexibilité des horaires de travail (conciliation vie professionnelle et personnelle) ; - Actions spécifiques pour le développement des compétences ; - Grille de salaire transparente ; - Plans de retraite pour tous les salariés ; - Crèche d'entreprise ; - Véhicule(s) de co-voiturage etc.	X	X	Mise en place de 3 actions sociales concrètes en fonction de la politique de l'entreprise.			Documents : - Politique sociale - Documents supports de la mise en œuvre et du suivi des actions de la politique sociale (indicateur de suivi, analyse, reporting etc.) - Rapport d'activité Entretien(s) : - Opérateur - Salarié(s)

Exigence	CO-04	Responsabilité sociale	Mettre en place des actions sociales pour les salariés, qui vont au-delà de la réglementation nationale	<p>Mise en place d'au moins : 3 bonnes pratiques</p> <p>Liste non exhaustive de bonnes pratiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sondages réguliers sur le bien-être au travail ; - Politique de communication interne comme outil de management ; - Salle de détente mise à la disposition des salariés ; - Dispositif de partage du profit ; - Système instaurant une flexibilité des horaires de travail (conciliation vie professionnelle et personnelle) ; - Actions spécifiques pour le développement des compétences ; - Grille de salaire transparente ; - Plans de retraite pour tous les salariés ; - Crèche d'entreprise ; - Véhicule(s) de co-voiturage etc. 	X	X	Suivi et mesure des actions mises en place			<p>Documents :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Politique sociale - Documents supports de la mise en œuvre et du suivi des actions de la politique sociale (indicateur de suivi, analyse, reporting etc.) - Rapport d'activité <p>Entretien(s) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Opérateur - Salarié(s)
----------	-------	------------------------	---	---	---	---	--	--	--	---

3.4. Participer au développement local et à l'éducation

EVALUATION EXTERNE (AUDITEUR)

Niveau	n°	Thème	Définition du critère	Eléments de contrôle	Acteurs		Indicateur	Evaluation	Constat auditeur	Ressources
					TO	Réceptif				
Exigence	CO-05	Participation au développement local	Participer au développement des populations locales au niveau des zones visitées	<p>Participer à minima sur un site visité à des actions de développement de populations locales soit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - En reversant une partie du résultat de l'entreprise à des associations locales ou des fondations - Et/ou en participant directement à des actions localement (appui technique, humain, logistique...direct). 	X	X	Participation à des projets de développement local sur au moins 1 site visité : financière ou actions locales			<p>Documents :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Descriptif projet de développement local - Document de suivi des projets - Bilan financier <p>Entretien(s) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Opérateur

DEFINITIONS

- Ø **Opérateur** : Toute personne physique ou morale qui demande la labellisation selon le cahier des charges « ATR ».
- Ø **Tour opérateur (ou TO)** : Opérateur qui conçoit, produit un voyage et le vend à une agence de voyages ou directement au client. La mise en œuvre peut être soit :
 - o déléguée à un réceptif, en charge des relations avec les fournisseurs directs ;
 - o prise en charge directement, le TO étant alors responsable de la relation avec les fournisseurs intervenant dans la filière.
- Ø **Réceptif** : Opérateur responsable de la mise en œuvre sur place du voyage, selon un itinéraire déterminé avec le TO. Le réceptif est responsable de la relation avec les fournisseurs intervenant dans la filière.
- Ø **Fournisseur** : Prestataire en charge d'une fonction particulière au sein du voyage, souvent logistique (hébergement, transport, restauration...). Au sein de ce référentiel, ce terme inclut les guides accompagnateurs engagés en freelance.
- Ø **Prestataire** : Terme englobant à la fois réceptif et fournisseur.
- Ø **Pré-audit documentaire** : Revue documentaire effectuée avant l'audit sur site qui porte sur certains critères (principalement support de communication) et sur l'outil analyse des prestataires.
- Ø **Audit sur site** : Audit terrain sur le site de l'opérateur labellisé. Vérification de la conformité de l'opérateur aux exigences du cahier des charges.
- Ø **Audit destinations** : Audit par échantillonnage de réceptifs non engagés avec lesquels travaillent des TO labellisés. Cet audit s'effectue la 2^{ème} année de labellisation du TO.
- Ø **Actions correctives** : A l'issue de chaque audit, des écarts peuvent être constatés, et font l'objet de proposition d'actions correctives par le demandeur du contrôle, précisées dans les conclusions de la revue du rapport. L'auditeur et/ou le chargé d'affaires vérifient la pertinence de ces propositions. La mise en place et l'efficacité de ces actions sont vérifiées sur la base de preuves documentaires et/ou de constats sur site, au plus tard lors de l'audit suivant.
- Ø **Attestation** : Document qui atteste que l'opérateur est conforme au cahier des charges et qui autorise à faire référence aux mentions de contrôle ATR et/ou à ECOCERT sur les supports de communication (site internet, documents de communication, presse...) sous réserve du respect des règles de communication associée à l'utilisation du label ATR.

Sauf décision contraire de la part d'ECOCERT, votre attestation est valable 1 an suivant votre audit. Le renouvellement de l'attestation dépend de la suite du processus de contrôle concernant l'opérateur (écarts constatés lors des audits suivants,...). Un opérateur dont l'attestation a été suspendue ne peut pas faire référence au contrôle.
- Ø **Comité de suivi de labellisation** : Le comité de suivi de labellisation est une structure indépendante composée d'experts consultants et de représentants de la profession habilités à donner un avis technique à l'organisme de contrôle concernant l'évolution du cahier des charges.
- Ø **Habilitation** : Acte de reconnaissance après la première évaluation par ECOCERT
 - o de l'aptitude d'une société à satisfaire aux exigences du cahier des charges,
 - o de l'engagement de cette société à appliquer ce cahier des charges.
 - o de la conformité aux exigences du cahier des charges
- Ø **Formulaire de demande de labellisation** : Fourni par ATR, il permet de réaliser une étude de recevabilité (revue de la demande) et doit être actualisé à chaque fois que nécessaire.

Rapport d'audit ATR

Informations générales sur l'audit

1. Coordonnées de l'opérateur

Opérateur audité :	
Adresse :	
CP, Ville :	

2. Caractéristiques de l'opérateur audité

Tour opérateur

Réceptif

Descriptif de l'activité	
--------------------------	--

3. Déroulement de l'audit

Date de début d'audit :	
Date de fin d'audit :	
Préparé par :	
Évalué par :	

Type d'audit :	
----------------	--

Signature opérateur

Signature auditeur

Conclusion du rapport d'audit

Constat auditeur	Action corrective	Délai de mise en conformité	conformité
------------------	-------------------	-----------------------------	------------

Niveau	n°	Thème	Définition du critère	Eléments de contrôle	indicateur	Evaluation	Constat auditeur	Ecart	Action corrective	Délai de mise en conformité
1. TRANSPARENCE ET SENSIBILISATION										
1.1. Engagement de la direction										
Exigence	TR-01	Engagement de la direction	Informé le client des engagements pris par la direction de l'entreprise dans le cadre de la démarche ATR	<p>Présentation sur un support de communication (brochure, site internet...) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - De la teneur de ces engagements; - Du label ATR obtenu ou en voie d'obtention - Si engagement d'une seule marque/filiale d'un groupe, la communication est claire sur le fait que seule cette filiale est engagée. <p>Diffusion du cahier des charges ATR sur le site internet.</p>	Présentation sur un support de communication de la teneur des engagements, notamment en lien avec les critères "COHERENCE"			Majeur		
Exigence	TR-01	Engagement de la direction	Informé le client des engagements pris par la direction de l'entreprise dans le cadre de la démarche ATR	<p>Présentation sur un support de communication (brochure, site internet...) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - De la teneur de ces engagements; - Du label ATR obtenu ou en voie d'obtention - Si engagement d'une seule marque/filiale d'un groupe, la communication est claire sur le fait que seule cette filiale est engagée. <p>Diffusion du cahier des charges ATR sur le site internet.</p>	Présentation sur un support de communication de l'engagement ATR (obtenu et en voie d'obtention)			Majeur		
Exigence	TR-01	Engagement de la direction	Informé le client des engagements pris par la direction de l'entreprise dans le cadre de la démarche ATR	<p>Présentation sur un support de communication (brochure, site internet...) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - De la teneur de ces engagements; - Du label ATR obtenu ou en voie d'obtention - Si engagement d'une seule marque/filiale d'un groupe, la communication est claire sur le fait que seule cette filiale est engagée. <p>Diffusion du cahier des charges ATR sur le site internet.</p>	Communication claire si engagement d'une seule filiale			Majeur		

Exigence	TR-01	Engagement de la direction	<p>Informer le client des engagements pris par la direction de l'entreprise dans le cadre de la démarche ATR</p>	<p>Présentation sur un support de communication (brochure, site internet...) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - De la teneur de ces engagements; - Du label ATR obtenu ou en voie d'obtention - Si engagement d'une seule marque/filiale d'un groupe, la communication est claire sur le fait que seule cette filiale est engagée. <p>Diffusion du cahier des charges ATR sur le site internet.</p>	Diffusion du cahier des charges				Mineur		
----------	-------	----------------------------	--	--	---------------------------------	--	--	--	--------	--	--

1.2. Les bonnes pratiques du Tourisme Responsable

Exigence	TR-02	Bonnes pratiques du Tourisme Responsable	<p>Informer le client sur les bonnes pratiques du Tourisme Responsable et sur le modèle économique du tour opérateur</p>	<p>Présentation des grands principes et objectifs du Tourisme Responsable sur au moins un support de communication (brochure, site internet...).</p> <p>Mention sur le modèle économique du tour opérateur sur au moins un support de communication</p> <p>Diffusion de la Charte Ethique du Voyageur : en fonction du secteur d'activité, toute ou partie de la charte doit être disponible sur le site internet et doit être diffusée par tout moyen au client au moment de la vente.</p>	Présentation sur un support de communication des grands principes du Tourisme Responsable				Mineur		
Exigence	TR-02	Bonnes pratiques du Tourisme Responsable	<p>Informer le client sur les bonnes pratiques du Tourisme Responsable et sur le modèle économique du tour opérateur</p>	<p>Présentation des grands principes et objectifs du Tourisme Responsable sur au moins un support de communication (brochure, site internet...).</p> <p>Mention sur le modèle économique du tour opérateur sur au moins un support de communication</p> <p>Diffusion de la Charte Ethique du Voyageur : en fonction du secteur d'activité, toute ou partie de la charte doit être disponible sur le site internet et doit être diffusée par tout moyen au client au moment de la vente.</p>	Diffusion de la charte éthique du voyageur				Mineur		
Exigence	TR-02	Bonnes pratiques du Tourisme Responsable	<p>Informer le client sur les bonnes pratiques du Tourisme Responsable et sur le modèle économique du tour opérateur</p>	<p>Présentation des grands principes et objectifs du Tourisme Responsable sur au moins un support de communication (brochure, site internet...).</p> <p>Mention sur le modèle économique du tour opérateur sur au moins un support de communication</p> <p>Diffusion de la Charte Ethique du Voyageur : en fonction du secteur d'activité, toute ou partie de la charte doit être disponible sur le site internet et doit être diffusée par tout moyen au client au moment de la vente.</p>	Mention sur le modèle économique du tour opérateur sur au moins un support de communication				Mineur		
Exigence	TR-03	Enjeux destination	<p>Informer le client sur les enjeux liés à la destination</p>	<p>Présentation sur les supports de communication liés au voyage :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Des us et coutumes locales ; - Des informations nécessaires au client pour une bonne application de la charte éthique du voyageur. 	Présentation sur un support de communication des us et coutumes locales pour l'ensemble des destinations				Majeur		

Exigence	TR-03	Enjeux destination	Informé le client sur les enjeux liés à la destination	Présentation sur les supports de communication liés au voyage : - Des us et coutumes locales ; - Des informations nécessaires au client pour une bonne application de la charte éthique du voyageur.	Présentation sur un support de communication d'autres informations nécessaires pour une bonne application de la charte éthique du voyageur.				Mineur		
Exigence	TR-04	Bonnes pratiques destinations fragiles	Informé le client sur les bonnes pratiques à adopter au niveau des destinations fragiles	Identification des pays et/ou zones fragiles (points fragiles sur les aspects sociaux/environnementaux/culturels). Information sur les supports de communication: - Des problématiques identifiées (sociales, environnementales, culturelles) ; - Des bonnes pratiques associées.	Identification des pays et/ou zones fragiles : justification				Majeur		
Exigence	TR-04	Bonnes pratiques destinations fragiles	Informé le client sur les bonnes pratiques à adopter au niveau des destinations fragiles	Identification des pays et/ou zones fragiles (points fragiles sur les aspects sociaux/environnementaux/culturels). Information sur les supports de communication: - Des problématiques identifiées (sociales, environnementales, culturelles) ; - Des bonnes pratiques associées.	Présentation sur un support de communication des problématiques sociales et/ou environnementales et/ou culturelles identifiées				Majeur		
Exigence	TR-04	Bonnes pratiques destinations fragiles	Informé le client sur les bonnes pratiques à adopter au niveau des destinations fragiles	Identification des pays et/ou zones fragiles (points fragiles sur les aspects sociaux/environnementaux/culturels). Information sur les supports de communication: - Des problématiques identifiées (sociales, environnementales, culturelles) ; - Des bonnes pratiques associées.	Présentation sur un support de communication des bonnes pratiques à mettre en œuvre au cours du voyage				Majeur		

1.3. Le message est-il passé ?

Exigence	TR-05	Enquête satisfaction	A leur retour, interroger les clients sur les aspects liés au Tourisme Responsable du voyage	Vérification de l'utilisation du questionnaire satisfaction (nombre de retour client/gestion des questionnaires) ou intégration des questions ATR dans les questionnaires existants. Voir modèle de questionnaire en Annexe I.	Utilisation du questionnaire satisfaction client / questions ATR				Mineur		
----------	-------	----------------------	--	---	--	--	--	--	--------	--	--

2. PARTENARIAT
2.1. Identification des prestataires prioritaires

Exigence	PAR-01	Analyse des prestataires	Effectuer une analyse de ses différents prestataires pour les classer par ordre de priorité et préciser la durée du partenariat avec chacun d'entre eux	Activité Tour opérateur : Remplir l'outil analyse des prestataires; Cet outil permet d'identifier les « réceptifs prioritaires », auprès desquels il faut travailler en priorité sur les thématiques du Tourisme Responsable. Activité Réceptif : Mettre à disposition de l'auditeur tout fichier/document concernant les fournisseurs et indiquant le pays et le chiffre d'affaires.	Outil analyse des prestataires renseigné				Majeur		
----------	--------	--------------------------	---	---	--	--	--	--	--------	--	--

Exigence	PAR-01	Analyse des prestataires	Effectuer une analyse de ses différents prestataires pour les classer par ordre de priorité et préciser la durée du partenariat avec chacun d'entre eux	<p>Activité Tour opérateur : Remplir l'outil analyse des prestataires;</p> <p>Cet outil permet d'identifier les « réceptifs prioritaires », auprès desquels il faut travailler en priorité sur les thématiques du Tourisme Responsable.</p> <p>Activité Réceptif : Mettre à disposition de l'auditeur tout fichier/document concernant les fournisseurs et indiquant le pays et le chiffre d'affaires.</p>	Les prestataires sont classés par ordre de priorité				Majeur		
Exigence	PAR-01	Analyse des prestataires	Effectuer une analyse de ses différents prestataires pour les classer par ordre de priorité et préciser la durée du partenariat avec chacun d'entre eux	<p>Activité Tour opérateur : Remplir l'outil analyse des prestataires;</p> <p>Cet outil permet d'identifier les « réceptifs prioritaires », auprès desquels il faut travailler en priorité sur les thématiques du Tourisme Responsable.</p> <p>Activité Réceptif : Mettre à disposition de l'auditeur tout fichier/document concernant les fournisseurs et indiquant le pays et le chiffre d'affaires.</p>	L'outil est utilisé de manière cohérente				Majeur		
Exigence	PAR-01	Analyse des prestataires	Effectuer une analyse de ses différents prestataires pour les classer par ordre de priorité et préciser la durée du partenariat avec chacun d'entre eux	<p>Activité Tour opérateur : Remplir l'outil analyse des prestataires;</p> <p>Cet outil permet d'identifier les « réceptifs prioritaires », auprès desquels il faut travailler en priorité sur les thématiques du Tourisme Responsable.</p> <p>Activité Réceptif : Mettre à disposition de l'auditeur tout fichier/document concernant les fournisseurs et indiquant le pays et le chiffre d'affaires.</p>	L'opérateur met à disposition tous les documents nécessaires permettant d'échantillonner les fournisseurs en fonction du pays et du chiffre d'affaires				Majeur		

2.2. Formalisation d'engagements réciproques

Exigence	PAR-02	Convention de partenariat	<p>Mettre en place une convention de partenariat avec ses réceptifs / ses TO.</p> <p>Cette convention décrit clairement les engagements des deux parties en matière de collaboration</p>	<p>Convention de partenariat reprenant (Annexe II) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les conditions partenariales; - Les engagements en termes de Tourisme Responsable ; - L'engagement à respecter les Droits de l'Homme <p>Pour les réceptifs prioritaires, les conventions complètes sont privilégiées.</p> <p>Possibilité de convention allégée dans le cas des réceptifs recevant très peu de voyageurs.</p> <p>Si le réceptif ne souhaite pas établir une convention, le TO doit apporter la preuve qu'il a fait part au réceptif des conditions de collaboration (Annexe II). Le retour du réceptif est, dans ce cas, non obligatoire.</p>	Une convention de partenariat est établie pour tous les réceptifs prioritaires				Majeur		
----------	--------	---------------------------	--	---	--	--	--	--	--------	--	--

Exigence	PAR-02	Convention de partenariat	<p>Mettre en place une convention de partenariat avec ses réceptifs / ses TO.</p> <p>Cette convention décrit clairement les engagements des deux parties en matière de collaboration</p>	<p>Convention de partenariat reprenant (Annexe II) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les conditions partenariales; - Les engagements en termes de Tourisme Responsable ; - L'engagement à respecter les Droits de l'Homme <p>Pour les réceptifs prioritaires, les conventions complètes sont privilégiées.</p> <p>Possibilité de convention allégée dans le cas des réceptifs recevant très peu de voyageurs.</p> <p>Si le réceptif ne souhaite pas établir une convention, le TO doit apporter la preuve qu'il a fait part au réceptif des conditions de collaboration (Annexe II). Le retour du réceptif est, dans ce cas, non obligatoire.</p>	<p>Une convention de partenariat allégée est établie uniquement pour les réceptifs ne recevant que très peu de voyageurs</p>				Majeur			
Exigence	PAR-02	Convention de partenariat	<p>Mettre en place une convention de partenariat avec ses réceptifs / ses TO.</p> <p>Cette convention décrit clairement les engagements des deux parties en matière de collaboration</p>	<p>Convention de partenariat reprenant (Annexe II) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les conditions partenariales; - Les engagements en termes de Tourisme Responsable ; - L'engagement à respecter les Droits de l'Homme <p>Pour les réceptifs prioritaires, les conventions complètes sont privilégiées.</p> <p>Possibilité de convention allégée dans le cas des réceptifs recevant très peu de voyageurs.</p> <p>Si le réceptif ne souhaite pas établir une convention, le TO doit apporter la preuve qu'il a fait part au réceptif des conditions de collaboration (Annexe II). Le retour du réceptif est, dans ce cas, non obligatoire.</p>	<p>En cas d'absence de convention de partenariat, preuve de la transmission au réceptif des conditions de collaboration</p>				Majeur			
Exigence	PAR-02	Convention de partenariat	<p>Mettre en place une convention de partenariat avec ses réceptifs / ses TO.</p> <p>Cette convention décrit clairement les engagements des deux parties en matière de collaboration</p>	<p>Convention de partenariat reprenant (Annexe II) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les conditions partenariales; - Les engagements en termes de Tourisme Responsable ; - L'engagement à respecter les Droits de l'Homme <p>Pour les réceptifs prioritaires, les conventions complètes sont privilégiées.</p> <p>Possibilité de convention allégée dans le cas des réceptifs recevant très peu de voyageurs.</p> <p>Si le réceptif ne souhaite pas établir une convention, le TO doit apporter la preuve qu'il a fait part au réceptif des conditions de collaboration (Annexe II). Le retour du réceptif est, dans ce cas, non obligatoire.</p>	<p>Les conventions de partenariat et/ou preuve de transmission des conditions de collaboration couvrent les thématiques définies par le cahier des charges</p>				Mineur			
2.3. Mise en place d'un partenariat basé sur l'échange et le partage d'expérience												
Exigence	PAR-03	Bilan réceptifs	<p>Faire un bilan annuel avec ses réceptifs, au minimum les prioritaires</p>	<p>Faire un bilan annuel avec les réceptifs, au minimum les prioritaires, pour aborder:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les thématiques du Tourisme Responsable ; - La qualité de la relation partenariale. <p>La nature des échanges (à distance, rencontres hors site, visites sur site) est à adapter au risque et au nombre de voyageurs envoyés.</p> <p>Des comptes-rendus de réunion et/ou des emails et/ou tout autre document lié à ce bilan sont disponibles.</p>	<p>Présentation de documents support qui permettent d'élaborer au minimum un bilan annuel avec les réceptifs prioritaires</p>				Mineur			

Exigence	PAR-03	Bilan réceptifs	Faire un bilan annuel avec ses réceptifs, au minimum les prioritaires	<p>Faire un bilan annuel avec les réceptifs, au minimum les prioritaires, pour aborder:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les thématiques du Tourisme Responsable ; - La qualité de la relation partenariale. <p>La nature des échanges (à distance, rencontres hors site, visites sur site) est à adapter au risque et au nombre de voyageurs envoyés.</p> <p>Des comptes-rendus de réunion et/ou des emails et/ou tout autre document lié à ce bilan sont disponibles.</p>	Présentation au minimum d'un bilan annuel pour les réceptifs prioritaires				Mineur		
Exigence	PAR-03	Bilan réceptifs	Faire un bilan annuel avec ses réceptifs, au minimum les prioritaires	<p>Faire un bilan annuel avec les réceptifs, au minimum les prioritaires, pour aborder:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les thématiques du Tourisme Responsable ; - La qualité de la relation partenariale. <p>La nature des échanges (à distance, rencontres hors site, visites sur site) est à adapter au risque et au nombre de voyageurs envoyés.</p> <p>Des comptes-rendus de réunion et/ou des emails et/ou tout autre document lié à ce bilan sont disponibles.</p>	Thématiques obligatoires du bilan annuel : problématiques liées au Tourisme Responsable + Qualité partenariale présentes				Mineur		
Exigence	PAR-04	Suivi réceptifs	Echanger avec les réceptifs, au minimum les prioritaires, afin d'identifier avec eux leurs problématiques en matière d'accompagnement et de suivi	<p>La fréquence des échanges est à adapter au risque et au nombre de voyageurs envoyés.</p> <p>Les échanges peuvent se faire par :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Des visites sur site ; - Des rencontres ; - Des échanges téléphoniques, visioconférences ; - Des formations. <p>Tout type d'enregistrement (comptes-rendus de réunions et/ou emails et/ou autres documents) listant les problématiques identifiées et leurs analyses sont disponibles.</p>	Présentation d'enregistrements des échanges avec les réceptifs				Mineur		
Exigence	PAR-04	Suivi réceptifs	Echanger avec les réceptifs, au minimum les prioritaires, afin d'identifier avec eux leurs problématiques en matière d'accompagnement et de suivi	<p>La fréquence des échanges est à adapter au risque et au nombre de voyageurs envoyés.</p> <p>Les échanges peuvent se faire par :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Des visites sur site ; - Des rencontres ; - Des échanges téléphoniques, visioconférences ; - Des formations. <p>Tout type d'enregistrement (comptes-rendus de réunions et/ou emails et/ou autres documents) listant les problématiques identifiées et leurs analyses sont disponibles.</p>	Les échanges en matière d'accompagnement et de suivi sont effectués au minimum pour tous les réceptifs prioritaires				Mineur		

Exigence	PAR-05	Echanges bonnes pratiques structure	Echanger avec ses prestataires sur les bonnes pratiques sociales et environnementales qu'ils pourraient adopter au niveau de leur structure	<p>La fréquence des échanges est à adapter au risque et au nombre de voyageurs envoyés. Les échanges avec les prestataires prioritaires doivent être privilégiés. Ils peuvent se faire par :</p> <p>Pour tous les prestataires de l'opérateur, qu'ils soient réceptifs ou fournisseurs : Des visites sur site ; Des rencontres ; Des échanges téléphoniques, visioconférences ; Des formations ;</p> <p>Pour les prestataires de l'opérateur qui sont des fournisseurs, le cas échéant : - Mise à disposition d'outils (guides de bonnes pratiques de développement durable hôtel / transport / restauration, livrets pour les guides accompagnateurs etc.) ; - Recherche et mise à disposition d'informations sur les labels liés au développement durable existants dans le secteur</p> <p>Des comptes-rendus de ces échanges et analyses sont disponibles et portent sur : - Les bonnes pratiques sociales (salaires, assurances, santé sécurité, travail des mineurs, porteurs, horaires de travail...) - Les bonnes pratiques environnementales (gestion de l'eau, gestion des déchets, gestion de l'énergie...).</p>	Les échanges sur les bonnes pratiques (environnementales et sociales) doivent être faits en priorité avec les prestataires prioritaires (réceptifs ou fournisseurs)			Majeur		
Exigence	PAR-05	Echanges bonnes pratiques structure	Echanger avec ses prestataires sur les bonnes pratiques sociales et environnementales qu'ils pourraient adopter au niveau de leur structure	<p>La fréquence des échanges est à adapter au risque et au nombre de voyageurs envoyés. Les échanges avec les prestataires prioritaires doivent être privilégiés. Ils peuvent se faire par :</p> <p>Pour tous les prestataires de l'opérateur, qu'ils soient réceptifs ou fournisseurs : Des visites sur site ; Des rencontres ; Des échanges téléphoniques, visioconférences ; Des formations ;</p> <p>Pour les prestataires de l'opérateur qui sont des fournisseurs, le cas échéant : - Mise à disposition d'outils (guides de bonnes pratiques de développement durable hôtel / transport / restauration, livrets pour les guides accompagnateurs etc.) ; - Recherche et mise à disposition d'informations sur les labels liés au développement durable existants dans le secteur</p> <p>Des comptes-rendus de ces échanges et analyses sont disponibles et portent sur : - Les bonnes pratiques sociales (salaires, assurances, santé sécurité, travail des mineurs, porteurs, horaires de travail...) - Les bonnes pratiques environnementales (gestion de l'eau, gestion des déchets, gestion de l'énergie...).</p>	Présentation de documents support qui permettent d'identifier les échanges qui ont eu lieu sur les bonnes pratiques sociales qui peuvent être adoptées par le prestataires au niveau de sa structure			Majeur		

Exigence	PAR-05	Echanges bonnes pratiques structure	Echanger avec ses prestataires sur les bonnes pratiques sociales et environnementales qu'ils pourraient adopter au niveau de leur structure	<p>La fréquence des échanges est à adapter au risque et au nombre de voyageurs envoyés. Les échanges avec les prestataires prioritaires doivent être privilégiés. Ils peuvent se faire par :</p> <p>Pour tous les prestataires de l'opérateur, qu'ils soient réceptifs ou fournisseurs : Des visites sur site ; Des rencontres ; Des échanges téléphoniques, visioconférences ; Des formations ;</p> <p>Pour les prestataires de l'opérateur qui sont des fournisseurs, le cas échéant : - Mise à disposition d'outils (guides de bonnes pratiques de développement durable hôtel / transport / restauration, livrets pour les guides accompagnateurs etc.) ; - Recherche et mise à disposition d'informations sur les labels liés au développement durable existants dans le secteur</p> <p>Des comptes-rendus de ces échanges et analyses sont disponibles et portent sur : - Les bonnes pratiques sociales (salaires, assurances, santé sécurité, travail des mineurs, porteurs, horaires de travail...) - Les bonnes pratiques environnementales (gestion de l'eau, gestion des déchets, gestion de l'énergie...).</p>	Présentation de documents support qui permettent d'identifier les échanges qui ont eu lieu sur les bonnes pratiques environnementales qui peuvent être adoptées par le prestataires au niveau de sa structure				Majeur		
Exigence	PAR-06	Echanges bonnes pratiques fournisseurs	Echanger avec les réceptifs sur la sensibilisation de leurs propres fournisseurs en matière de bonnes pratiques sociales et environnementales	<p>Les échanges sont à adapter au risque et au nombre de voyageurs envoyés.</p> <p>Les échanges avec les réceptifs prioritaires doivent être privilégiés.</p> <p>Les échanges peuvent se faire par : - Des visites sur site ; - Des rencontres ; - Des échanges téléphoniques, visioconférences ; - La mise à disposition d'outils (guides de bonnes pratiques de développement durable hôtel / transport / restauration, livrets pour les guides accompagnateurs etc.) ; - Recherche et mise à disposition d'information sur les labels liés au développement durable existants dans le secteur.</p>	Les échanges sur les sensibilisation des fournisseurs doivent être faits en priorité avec les réceptifs prioritaires au minimum				Mineur		
Exigence	PAR-06	Echanges bonnes pratiques fournisseurs	Echanger avec les réceptifs sur la sensibilisation de leurs propres fournisseurs en matière de bonnes pratiques sociales et environnementales	<p>Les échanges sont à adapter au risque et au nombre de voyageurs envoyés.</p> <p>Les échanges avec les réceptifs prioritaires doivent être privilégiés.</p> <p>Les échanges peuvent se faire par : - Des visites sur site ; - Des rencontres ; - Des échanges téléphoniques, visioconférences ; - La mise à disposition d'outils (guides de bonnes pratiques de développement durable hôtel / transport / restauration, livrets pour les guides accompagnateurs etc.) ; - Recherche et mise à disposition d'informations sur les labels liés au développement durable existants dans le secteur.</p>	Présentation de documents support qui permettent d'identifier les échanges qui ont eu lieu sur les bonnes pratiques sociales qui peuvent être adoptées par le réceptif pour la sensibilisation de ses fournisseurs				Mineur		

Exigence	PAR-06	Echanges bonnes pratiques fournisseurs	Echanger avec les réceptifs sur la sensibilisation de leurs propres fournisseurs en matière de bonnes pratiques sociales et environnementales	<p>Les échanges sont à adapter au risque et au nombre de voyageurs envoyés.</p> <p>Les échanges avec les réceptifs prioritaires doivent être privilégiés.</p> <p>Les échanges peuvent se faire par :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Des visites sur site ; - Des rencontres ; - Des échanges téléphoniques, visioconférences ; - La mise à disposition d'outils (guides de bonnes pratiques de développement durable hôtel / transport / restauration, livrets pour les guides accompagnateurs etc.) ; - Recherche et mise à disposition d'information sur les labels liés au développement durable existants dans le secteur. 	Présentation de documents support qui permettent d'identifier les échanges qui ont eu lieu sur les bonnes pratiques environnementales qui peuvent être adoptées par le réceptif pour la sensibilisation de ses fournisseurs					Mineur		
----------	--------	--	---	---	---	--	--	--	--	--------	--	--

3. COHERENCE
3.1. Informer son personnel

Exigence	CO-01	Information du personnel	Informé le personnel des développements en termes de Tourisme Responsable de l'entreprise	A minima, une information annuelle de l'ensemble du personnel sur l'avancement de l'entreprise en termes de Tourisme Responsable et des actions ATR a lieu.	Présentation de documents support présentant les développements de l'entreprise en termes de Tourisme Responsable et des actions ATR					Majeur		
Exigence	CO-01	Information du personnel	Informé le personnel des développements en termes de Tourisme Responsable de l'entreprise	A minima, une information annuelle de l'ensemble du personnel sur l'avancement de l'entreprise en termes de Tourisme Responsable et des actions ATR a lieu.	Présentation de l'information au minimum 1 fois par an : ODJ, feuille d'émargement ou CR					Majeur		

3.2. Diminuer son impact environnemental

Exigence	CO-02	Gestion environnementale : politique	Développer et diffuser une politique de gestion environnementale au sein de l'entreprise	Existence d'un document définissant la politique de gestion environnementale de l'entreprise.	Présentation de la politique environnementale de l'entreprise					Majeur		
Exigence	CO-02	Gestion environnementale : politique	Développer et diffuser une politique de gestion environnementale au sein de l'entreprise	Existence d'un document définissant la politique de gestion environnementale de l'entreprise.	Preuve de la diffusion de la politique environnementale de l'entreprise					Majeur		

Exigence	CO-03	Gestion environnementale : actions	Appliquer une politique de gestion environnementale et évaluer l'emprunte carbone de l'entreprise	<p>Mise en place d'au moins 5 actions pour la gestion environnementale dont obligatoire une sur l'évaluation carbone de l'entreprise (bilan carbone)</p> <p>Liste non exhaustive de bonnes pratiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestion du papier : imprimeur pour les documents de communication certifié (ISO 14001, EMAS); impression sur papier recyclé etc. ; - Gestion de l'énergie : audit énergétique, éclairage de bureau éteint après les heures de bureau, éclairage basse consommation etc. ; - Gestion de l'eau : utilisation de réducteurs de débit d'eau, utilisation de robinets temporisés, réutilisation de l'eau de pluie etc. ; - Gestion des déchets : Recyclage des piles; réduction des déchets, mesures pour réduire les emballages, tri etc. ; - Réduction de la pollution et maintien des écosystèmes : peinture sans plomb ou à l'eau, réduction de la pollution sonore, travail écologique sur les espaces verts de l'entreprise...etc. ; - Impact des technologies numériques : règles d'achat de matériel informatique et d'envois massifs d'e-mails ou de pièces jointes volumineuses etc. ; - Ecoconstruction ; - Plan de Déplacement Entreprise : rédaction d'un PDE et d'actions pour impliquer les salariés dans la mise en place de ce PDE 	Mise en place d'actions concrètes (5 suivant le niveau) pour la gestion environnementale en fonction de la politique environnementale de l'entreprise				Mineur		
Exigence	CO-03	Gestion environnementale : actions	Appliquer une politique de gestion environnementale et évaluer l'emprunte carbone de l'entreprise	<p>Mise en place d'au moins 5 actions pour la gestion environnementale dont obligatoire une sur l'évaluation carbone de l'entreprise (bilan carbone)</p> <p>Liste non exhaustive de bonnes pratiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestion du papier : imprimeur pour les documents de communication certifié (ISO 14001, EMAS); impression sur papier recyclé etc. ; - Gestion de l'énergie : audit énergétique, éclairage de bureau éteint après les heures de bureau, éclairage basse consommation etc. ; - Gestion de l'eau : utilisation de réducteurs de débit d'eau, utilisation de robinets temporisés, réutilisation de l'eau de pluie etc. ; - Gestion des déchets : Recyclage des piles; réduction des déchets, mesures pour réduire les emballages, tri etc. ; - Réduction de la pollution et maintien des écosystèmes : peinture sans plomb ou à l'eau, réduction de la pollution sonore, travail écologique sur les espaces verts de l'entreprise...etc. ; - Impact des technologies numériques : règles d'achat de matériel informatique et d'envois massifs d'e-mails ou de pièces jointes volumineuses etc. ; - Ecoconstruction ; - Plan de Déplacement Entreprise : rédaction d'un PDE et d'actions pour impliquer les salariés dans la mise en place de ce PDE 	Evaluation de l'emprunte carbone de l'entreprise				Majeur		

Exigence	CO-03	Gestion environnementale : actions	Appliquer une politique de gestion environnementale et évaluer l'emprunte carbone de l'entreprise	<p>Mise en place d'au moins 5 actions pour la gestion environnementale dont obligatoire une sur l'évaluation carbone de l'entreprise (bilan carbone)</p> <p>Liste non exhaustive de bonnes pratiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestion du papier : imprimeur pour les documents de communication certifié (ISO 14001, EMAS); impression sur papier recyclé etc. ; - Gestion de l'énergie : audit énergétique, éclairage de bureau éteint après les heures de bureau, éclairage basse consommation etc. ; - Gestion de l'eau : utilisation de réducteurs de débit d'eau, utilisation de robinets temporisés, réutilisation de l'eau de pluie etc. ; - Gestion des déchets : Recyclage des piles; réduction des déchets, mesures pour réduire les emballages, tri etc. ; - Réduction de la pollution et maintien des écosystèmes : peinture sans plomb ou à l'eau, réduction de la pollution sonore, travail écologique sur les espaces verts de l'entreprise...etc. ; - Impact des technologies numériques : règles d'achat de matériel informatique et d'envois massifs d'e-mails ou de pièces jointes volumineuses etc. ; - Ecoconstruction ; - Plan de Déplacement Entreprise : rédaction d'un PDE et d'actions pour impliquer les salariés dans la mise en place de ce PDE 	Suivi et mesure des actions mises en place				Mineur	
----------	-------	------------------------------------	---	--	--	--	--	--	--------	--

3.3. Agir sur le plan social

Exigence	CO-04	Responsabilité sociale	Mettre en place des actions sociales pour les salariés, qui vont au-delà de la réglementation nationale	<p>Mise en place d'au moins 3 bonnes pratiques</p> <p>Liste non exhaustive de bonnes pratiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sondages réguliers sur le bien-être au travail ; - Politique de communication interne comme outil de management ; - Salle de détente mise à la disposition des salariés ; - Dispositif de partage du profit ; - Système instaurant une flexibilité des horaires de travail (conciliation vie professionnelle et personnelle) ; - Actions spécifiques pour le développement des compétences ; - Grille de salaire transparente ; - Plans de retraite pour tous les salariés ; - Crèche d'entreprise ; - Véhicule(s) de co-voiturage etc. 	Mise en place de 3 actions sociales concrètes en fonction de la politique de l'entreprise.				Majeur	
----------	-------	------------------------	---	---	--	--	--	--	--------	--

Exigence	CO-04	Responsabilité sociale	Mettre en place des actions sociales pour les salariés, qui vont au-delà de la réglementation nationale	<p>Mise en place d'au moins : 3 bonnes pratiques</p> <p>Liste non exhaustive de bonnes pratiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sondages réguliers sur le bien-être au travail ; - Politique de communication interne comme outil de management ; - Salle de détente mise à la disposition des salariés ; - Dispositif de partage du profit ; - Système instaurant une flexibilité des horaires de travail (conciliation vie professionnelle et personnelle) ; - Actions spécifiques pour le développement des compétences ; - Grille de salaire transparente ; - Plans de retraite pour tous les salariés ; - Crèche d'entreprise ; - Véhicule(s) de co-voiturage etc. 	Suivi et mesure des actions mises en place				Majeur		
----------	-------	------------------------	---	---	--	--	--	--	--------	--	--

3.4. Participer au développement local et à l'éducation

Exigence	CO-05	Participation au développement local	Participer au développement des populations locales au niveau des zones visitées	<p>Participer à minima sur un site visité à des actions de développement de populations locales soit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - En reversant une partie du résultat de l'entreprise à des associations locales ou des fondations - Et/ou en participant directement à des actions localement (appui technique, humain, logistique...direct). 	Participation à des projets de développement local sur au moins 1 site visité : financière ou actions locales				Majeur		
----------	-------	--------------------------------------	--	--	---	--	--	--	--------	--	--

Niveau	n°	Thème	Définition du critère	Eléments de contrôle	Acteurs		Ressources	Pré-audit documentaire	Indicateur	Ecart	Action corrective	Délai de mise en	Délai de mise en
					TO	Réceptif						Habilitation	Suivi
1. TRANSPARENCE ET SENSIBILISATION													
1.1. Engagement de la direction													
1.2. Les bonnes pratiques du Tourisme Responsable													
1.3. Le message est-il passé ?													
1.4. Impact carbone du voyage, réduire et compenser													
Progrès	PROG-01	Emissions de CO₂ liées au transport	Informé le client des émissions de gaz à effet de serre (GES) générées par son voyage, notamment aérien	Afficher sur les supports de communication, factures et /ou devis les émissions de GES estimées du voyage, notamment les déplacements en avion.	X		Documents : - Supports de communication - Factures, devis - Calculateur émissions GES interne Entretien(s) : - Opérateur - Salarié(s)						
Progrès	PROG-02	Compensation carbone	Impliquer le client dans la compensation carbone de son voyage aérien	Afficher sur les supports de communication, factures et/ou devis la compensation partielle du voyage aérien : le montant de la compensation dépend des projets de compensation initiés. Indiquer de façon claire que la compensation est partielle et ne concerne que l'aérien. Les voyages ne proposant pas de trajet en avion ne sont pas concernés.	X		Documents : - Supports de communication - Factures, devis - Politique de compensation C de l'entreprise - Convention de partenariat - Projets de compensation C initiés (document général, bilan etc.) Entretien(s) : - Opérateur						
Progrès	PROG-03	Information compensation	Informé clairement le client sur les projets de compensation financés	Détailler sur des supports de communication les projets de compensation financés : - Nom de l'entité réalisant les actions de compensation ; - Description des projets. Les voyages ne proposant pas de trajet en avion ne sont pas concernés.	X		Documents : - Supports de communication - Politique de compensation C de l'entreprise - Convention de partenariat - Projets de compensation C initiés (document général, bilan etc.) Entretien(s) : - Opérateur - Salarié(s)						
Progrès	PROG-04	Transports alternatifs clients	Encourager le client à utiliser : - Des vols directs ou des modes de transport alternatifs à l'avion - Des modes de transport alternatifs à la route afin de limiter les émissions de CO ₂	Pour les voyages long courrier avec transport aérien, si ce dernier comporte des escales, proposer une alternative avec vols directs lorsque cela est possible afin que le client fasse son choix. Pour les voyages court et moyen-courrier avec transport aérien, proposer, lorsque cela est possible, une alternative en train ou autre mode de transport peu émetteur de CO ₂ . Pour les transports majoritairement terrestres, proposer, lorsque cela est possible, une alternative au transport routier (ferroviaire, maritime...). Dans le cas de transport sur route, proposer de recourir au covoiturage, aux véhicules électriques ou aux vélos.	X		Documents : - Supports de communication - Devis - Politique de compensation C de l'entreprise - Convention de partenariat - Projets de compensation C initiés (document général, bilan etc.) Entretien(s) : - Salarié(s) - Opérateur						
1.5. Fonctionnement de l'activité													
Progrès	PROG-05	Partenaires locaux	Informé sur ses réceptifs locaux : qui sont-ils ? comment sont-ils structurés?	Présentation sur un support de communication (brochure, site internet, fiche technique...), pour chaque réceptif : - Date de début de collaboration - Présentation/historique du réceptif Il n'est pas obligatoire de préciser le nom du réceptif.	X		Documents : - Supports de communication Entretien(s) : - Opérateur - Salarié(s)						
Progrès	PROG-06	Répartition du prix de la prestation	Etre transparent sur la répartition du prix de la prestation	Pour chaque type de produit, répartition en pourcentage selon trois catégories de coûts : - Frais de fonctionnement de l'opérateur ; - Transport aérien ; - Prestations terrestres. Les catégories sont à adapter en fonction de l'activité.	X		Documents : - Fiches techniques - Supports de communication Entretien(s) : - Salarié(s)						

2. PARTENARIAT												
2.1. Identification des prestataires prioritaires												
2.2. Formalisation d'engagements réciproques												
2.3. Mise en place d'un partenariat basé sur l'échange et le partage d'expérience												
Progrès	PROG-07	Formations	Former les prestataires en fonction de besoins spécifiques identifiés quand la compétence locale n'existe pas (hygiène, gestion de groupe, gestion des secours, gestion trésorerie...)	La fréquence des formations est à adapter au risque et au nombre de voyageurs envoyés. Les formations avec les prestataires prioritaires doivent être privilégiés. Enregistrement des formations des réceptifs / fournisseurs: liste de présence, contenus, comptes-rendus. Assurer un suivi des formations dans un but d'amélioration continue.	X	X	Documents : - Comptes-rendus de réunion - Emails - Analyse des prestataires - Planning formation / Attestation formation Entretien(s) : - Salarié(s) - Opérateur					
Progrès	PROG-08	Suivi des dysfonctionnements	Mettre en place un système de suivi des dysfonctionnements liés au Tourisme Responsable au niveau de tous les prestataires : enregistrement et gestion de ces dysfonctionnements	Dysfonctionnements signalés suite à : Echanges avec le prestataire ; Visites sur site ; Retours clients ; Alerte en provenance d'autres sources (ONG, autres TO...) Enregistrement des dysfonctionnements et suivi : - Echanges avec le prestataire sur le système de fonctionnement, la solution à adopter ; - Re-sensibilisation du prestataire sur un thème précis ; - Si dysfonctionnement grave signalé par client, retour client ; - Eventuellement, si dysfonctionnement concernant une zone, remontée à l'association ATR pour prise de décision.	X	X	Documents : - Système de gestion et suivi des dysfonctionnement Entretien(s) : - Salarié(s) - Opérateur					
2.4. Impact du tourisme et mise en place d'un fonds d'urgence												
Progrès	PROG-09	Risques de la mono-activité	Pour les pays à risque naturel ou géopolitique : informer ses réceptifs sur les risques de la mono-activité touristique	Les pays concernés sont identifiés. Le sujet est évoqué au moins une fois au cours des bilans (PAR-03), et/ou suivis (PAR-04) et/ou échanges (PAR-05) avec les réceptifs concernés.	X		Documents : - Liste des pays à risque naturel ou géopolitique - Email, circulaire Entretien(s) : - Salarié(s) - Opérateur					
Progrès	PROG-10	Fonds d'urgence / Prévoyance	Mettre en place pour les réceptifs prioritaires un fonds d'urgence/prévoyance (à utiliser en cas d'urgence liée à un accident ou une interruption d'activité)	Existence d'un fonds d'urgence / prévoyance pour les réceptifs prioritaires. Il existe des règles de fonctionnement du fonds, qui précisent : - Le montant collecté chaque année (proportionnel au volume d'activité du réceptif, et dépendant des couvertures officielles qu'il a pu contracter localement) ; - Les bénéficiaires potentiels (équipes de bureau, équipes de terrain...) ; - Les circonstances où le fonds peut être débloqué (arrêt de l'activité suite à catastrophe naturelle ou crise géopolitique, accident, maladie...).	X		Documents : - Fonds d'urgence / règles de fonctionnement Entretien(s) : - Opérateur					
3. COHERENCE												
3.1. Informer son personnel												
3.2. Diminuer son impact environnemental												
Progrès	PROG-11	Compensation carbone entreprise	Compenser à 100 % les émissions de la structure liées aux déplacements aériens	Les déplacements aériens des collaborateurs, vols domestiques comme internationaux, sont évalués et sont compensés à 100%.	X	X	Documents : - Politique de compensation C de l'entreprise - Bilan des déplacements des collaborateurs - Partenariat de compensation Entretien(s) : Opérateur					
3.3. Agir sur le plan social												
3.4. Participer au développement local et à l'éducation												
Progrès	PROG-12	Développement territorial	Contribuer au développement de son territoire en ayant recours à des fournisseurs de proximité engagés dans l'économie sociale et solidaire	Un ou plusieurs fournisseurs liés aux services généraux du siège social (tri du papier, nettoyage, transport...) est / sont engagé(s) dans l'ESS.	X	X						
Progrès	PROG-13	Education et plaidoyer	S'engager localement pour promouvoir le Tourisme Responsable auprès des plus jeunes, des dirigeants et du grand public	Au moins une action de sensibilisation a eu lieu au cours de l'année.	X	X	Documents : - Support de communication / intervention - Planning d'intervention grand public - Compte-rendu d'intervention Entretien(s) : - Salarié(s) - Opérateur					