

Global Sustainable Tourism Council

Critères à l'intention des tour-opérateurs

VERSION 3, 21 DECEMBRE 2016

ASSORTIS DE

Suggestions d'Indicateurs de Performance

Préambule

Les critères du Global Sustainable Tourism Council (GSTC) ont été créés en vue de fournir une vision commune du « tourisme durable » répandue à l'échelle mondiale, et constituent l'exigence minimale à laquelle toute entreprise touristique devrait aspirer. Ces critères sont organisés autour de quatre thèmes principaux : la planification efficace de la durabilité, la maximisation des avantages sociaux et économiques pour la communauté locale, la valorisation du patrimoine culturel et la réduction des effets négatifs sur l'environnement. Ces critères sont applicables à l'ensemble de l'industrie du tourisme.

Les critères du GSTC ont été élaborés et révisés dans un souci de respecter le système d'élaboration des normes de l'Alliance ISEAL, organisme compétent qui fournit des orientations relatives aux normes mondiales en vue de l'élaboration de critères de durabilité dans tous les secteurs. Les critères sont révisés tous les trois à cinq ans. La planification de révisions ainsi que les inscriptions anticipées pour les contributions publiques aux futures révisions sont disponibles à l'adresse www.gstccouncil.org. Le site Web fournit également des informations sur le processus et l'historique du développement des critères.

Les critères du GSTC ont été élaborés notamment en vue :

- De servir de fondement pour attester de la durabilité.
- De servir de lignes directrices générales aux entreprises de toutes tailles afin qu'elles puissent évoluer vers des pratiques plus durables et d'aider les entreprises à choisir des programmes de tourisme durable qui remplissent ces critères mondiaux.
- De favoriser un meilleur accès au marché des produits durables en expansion, en orientant à la fois les voyageurs et les agences de voyage afin qu'ils puissent choisir des prestataires et des programmes et des entreprises de tourisme durable fiables.
- D'aider les consommateurs à identifier des programmes et des entreprises de tourisme durable fiables.

Critères du GSTC Tour-opérateur

- De servir de dénominateur commun aux organismes d'information en vue de l'identification de prestataires de tourisme durable.
- De fournir un appui aux programmes de certification et à d'autres programmes volontaires pour veiller à ce qu'ils aient des normes qui répondent à un cadre de références largement accepté.
- D'offrir aux programmes gouvernementaux et non-gouvernementaux, ainsi qu'aux programmes du secteur privé un point de départ afin d'élaborer des prescriptions en matière de tourisme durable.
- De servir de lignes directrices générales pour les organismes d'enseignement et de formation, tels que les écoles hôtelières et les universités.
- De montrer la voie afin d'inciter d'autres acteurs à aller dans la bonne direction.

Les critères donnent des indications sur *ce qui* devrait être fait, et non sur la *manière* de procéder, ni sur la réalisation ou non de l'objectif. Cette fonction est assurée par les indicateurs de performance, le matériel éducatif associé et l'accès aux outils de mise en œuvre ; autant d'éléments indispensables aux critères du GSTC.

Mise en œuvre des critères

Il est recommandé que tous les critères soient mis en œuvre, dans la mesure du possible, sauf dans une situation particulière où le critère ne peut pas être appliqué et ce pour des raisons justifiées. Dans certaines circonstances, il est possible qu'un critère ne soit pas applicable à un produit touristique spécifique, compte tenu du cadre réglementaire local ou des conditions environnementales, sociales, économiques et culturelles. Dans le cas de micro-entreprises, et d'entreprises touristiques à caractère communautaire qui ont une faible empreinte sociale, économique et environnementale, il est admis que des ressources limitées peuvent entraver la pleine application de tous les critères. On trouvera des orientations supplémentaires relatives à ces critères dans les indicateurs et le glossaire complémentaires publiés par le GSTC.

Indicateurs de performance

Les indicateurs de performance présentés ci-après sont conçus afin de fournir des orientations dans le but de déterminer dans quelle mesure les critères du GSTC pour les tours opérateurs sont respectés.

Ce projet d'ensemble d'indicateurs sera mis à jour régulièrement, à mesure que de nouvelles informations seront disponibles. Si vous souhaitez suggérer de nouveaux indicateurs ou d'autres améliorations, veuillez écrire à l'adresse accreditation@gstcouncil.org.

Indicateurs et critères confondus

Le présent document contient les critères ainsi que les indicateurs de performance.

GSTC critères industriels	INDICATEURS POUR LES TOURS OPERATEURS
SECTION A : Faire la démonstration d'une gestion efficace et durable	
<p>A1 Système de gestion de la durabilité</p> <p>L'organisation a mis en œuvre un système de gestion de la durabilité à long terme, adapté à sa taille et à son champ d'application, qui traite des enjeux liés à l'environnement, à la société, à la culture, à l'économie, à la qualité, aux droits de l'homme, à la santé, à la sécurité, à la gestion des risques et des crises, et propice à une amélioration continue.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Le système de gestion de la durabilité est documenté de manière claire. b. Le système de gestion de la durabilité couvre les enjeux liés aux aspects d'ordre environnemental, social, culturel, économique, sanitaire, sécuritaire, outre aux enjeux relatifs aux droits de l'homme. c. Le système de gestion de la durabilité intègre la prise en compte de la gestion des risques et des crises. d. Des preuves écrites attestent de la mise en œuvre du système de gestion de la durabilité. e. Le système de gestion de la durabilité comprend un processus de suivi continu des performances en matière de durabilité.
<p>A2 Conformité juridique</p> <p>L'organisation observe toutes les dispositions juridiques et réglementaires aux niveaux local, national et international applicables, notamment les aspects relatifs à la santé, à la sécurité, au travail et à l'environnement.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Une liste de toutes les exigences juridiques applicables est maintenue à jour. b. Des certificats ou d'autres preuves écrites attestent de la conformité à toutes les exigences juridiques applicables. c. Les critères juridiques dans tous les pays de mise en œuvre sont compris et respectés.
<p>A3 Rapport et communication</p> <p>L'organisation communique sa politique en matière de durabilité, ses mesures et ses performances à ses parties prenantes, y compris ses clients, et cherche à obtenir leur soutien.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Des rapports réguliers sont mis à disposition sur les performances en matière de durabilité. b. Il est rendu compte des politiques et des actions en matière de durabilité dans des supports de communication interne et externe. c. Les communications contiennent des messages qui invitent les consommateurs et les parties prenantes à apporter leur soutien.
<p>A4 Engagement du personnel</p> <p>Les membres du personnel participent à l'élaboration et à la mise en œuvre du système de gestion de la durabilité et reçoivent régulièrement des orientations et une formation concernant leurs rôles et leurs responsabilités dans l'exécution du système.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Des éléments viennent attester de l'engagement du personnel dans le système de gestion de la durabilité fait l'objet de preuves. b. Des registres de cours et de formations en milieu de travail, incluant le taux de participation, sont disponibles. c. Les outils de formation et d'orientation à l'intention du personnel sont disponibles dans un format accessible (y compris utilisation de langues minoritaires, selon que de besoin). d. Les membres du personnel sont titulaires de certificats et de qualifications dans les domaines pertinents.
<p>A5 Expérience client</p> <p>La satisfaction du client, y compris pour ce qui</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Un système de retour client est mis en place, assorti d'une analyse des résultats. b. Les retours négatifs et les mesures prises à cet effet sont

<p>est des aspects relatifs à la durabilité, fait l'objet d'un suivi, et des mesures correctives sont prises en ce sens.</p>	<p>recensés.</p> <ul style="list-style-type: none"> c. Des preuves de ces mesures correctives existent. d. Les commentaires en retour des clients sont mis à la disposition des entreprises touristiques et des destinations souscrites/visitées.
<p>A6 Publicité pertinente</p> <p>Le matériel publicitaire ainsi que les outils de communication commerciale sont pertinents et transparents au regard de l'organisation, de ses produits et de ses services, y compris des certifications de durabilité. On ne tient la promesse que de ce qui peut être exécuté.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Les images utilisées dans les campagnes promotionnelles reflètent des expériences réelles proposées ainsi que des endroits visités par les clients. b. Les manifestations ayant trait à la faune ou à la culture qui sont commercialisées doivent refléter uniquement des panoramas qui peuvent être garantis. c. Les certifications de durabilité se fondent sur des résultats antérieurs.
<p>A7 Bâtiments et infrastructures</p> <p>Il s'agit de la planification, la localisation, la conception, la construction, la rénovation, l'exploitation et la démolition de bâtiments et d'infrastructures, entre autres.</p>	<p>Les indicateurs relatifs aux critères de la section A7 concernent les bâtiments et les infrastructures associés à l'hébergement faisant l'objet d'une certification.</p>
<p>A7.1 Application</p> <p>Respect des exigences et des règles de zonage relatives aux zones sensibles et protégées ainsi qu'aux questions ayant trait à la conservation du patrimoine.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. La connaissance et le respect des lois relatives à l'utilisation des terres et des activités à l'échelle locale sont démontrés. b. Tous les permis et toutes les licences nécessaires sont à jour. c. La connaissance et le respect des plans de gestion non statutaires et des directives sont démontrés (par exemple en ce qui concerne des zones particulières et la conception.).
<p>A7.2 Effets et respect de l'intégrité</p> <p>Prise en considération de la capacité et de l'intégrité du patrimoine naturel et culturel environnant.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. La sélection du site, la conception et l'accès ont eu lieu dans le respect de l'aspect visuel, du paysage et du patrimoine culturel et naturel. b. La sélection du site, la conception et l'accès ont eu lieu dans le respect de la protection de zones biologiquement sensibles et de la capacité d'assimilation des écosystèmes. c. L'intégrité des sites archéologiques, des sites emprunts d'un certain héritage culturel et des sites sacrés a été préservée. d. L'intégrité et la connectivité des milieux naturels ainsi que des zones protégées ont été préservées. e. Les espèces menacées ou protégées n'ont pas été déplacées et les effets sur les habitats sauvages ont été réduits le plus possibles ou atténués. f. Les cours d'eau/bassins versants/zones humides n'ont pas subi d'altération et le ruissellement est réduit dans toute la mesure possible, tandis que tout résidu est capté ou acheminé et filtré. g. Les facteurs de risque (notamment liés au changement climatique, aux phénomènes naturels, et à la sécurité des visiteurs) ont été évalués et traités. h. Une évaluation d'impact (y compris des impacts cumulatifs) a été

	menée et documentée, le cas échéant.
<p>A7.3 Pratiques et matériaux durables</p> <p>Emploi de pratiques et de matériaux appropriés et durables à l'échelle locale.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Les matériaux, les pratiques et l'artisanat à l'échelle locale ont été utilisés dans la conception et les bâtiments lorsque cela a été possible et adéquat. b. Des plantes indigènes et endémiques provenant de sources durables ont été utilisées pour l'aménagement paysager et décoratif, en évitant les espèces exotiques et envahissantes. c. Les plantes ont été sélectionnées pour leur capacité de tolérer les conditions existantes ou prévues (telles que les plantes résistantes à la sécheresse). d. On a eu recours à des pratiques de conception, des matériaux et des pratiques liées à la construction durables des bâtiments, avec une certification appropriée dans toute la mesure possible. e. Les déchets issus de la construction sont triés et éliminés de manière écologiquement responsable.
<p>A7.4 Accès pour tous</p> <p>Fournir l'accès et l'information aux personnes ayant des besoins spécifiques, le cas échéant.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Les sites, les bâtiments et les activités sont rendus accessibles aux personnes ayant un handicap physique ainsi qu'aux personnes ayant des besoins particuliers, conformément à la nature de l'action. b. Des informations claires et précises sont fournies en ce qui concerne le niveau d'accessibilité. c. L'accessibilité est certifiée ou vérifiée par des organismes d'experts ou d'utilisateurs pertinents.
<p>A8 Droits fonciers, d'eau et de propriété</p> <p>L'acquisition, par l'organisation, de droits fonciers et d'eau, ainsi que de droits de propriété, est licite, respecte les droits des communautés locales et autochtones, y compris leur consentement libre, préalable et éclairé, et ne requiert aucune réinstallation involontaire.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Sur les sites appartenant à l'organisation et relevant de ses activités ou sur lesquels l'organisation exerce une influence ou un contrôle direct(e), les droits de propriété et d'occupation sont documentés. b. Les droits concernant l'utilisation des ressources fondamentales, notamment la terre et l'eau, et l'accès à ces ressources, sont documentés dans toute la mesure possible. c. Des preuves écrites de la communication, de la consultation et de l'engagement avec les communautés locales et autochtones existent. d. Le consentement libre, préalable et éclairé fait l'objet d'une documentation, le cas échéant (montrant qu'il n'y a eu aucune réinstallation involontaire ou acquisition de terre).
<p>A9 Information et interprétation</p> <p>L'organisation fournit des informations et des interprétations relatives à l'environnement naturel, à la culture locale, et au patrimoine culturel, de même qu'une explication du comportement approprié à adopter lors de la visite d'espaces naturels, de cultures vivantes</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Du matériel d'information et d'interprétation relatif au patrimoine naturel et culturel des zones visitées est accessible et mis à la disposition des clients. b. Le personnel reçoit des informations et une formation concernant le patrimoine naturel et culturel des zones visitées. c. Des informations sont fournies aux clients en ce qui concerne les comportements appropriés à adopter dans les zones visitées.

<p>et de sites de patrimoine culturel.</p>	
<p>A10 Engagement vis-à-vis du lieu de destination</p> <p>L'organisation s'investit dans la planification et dans la gestion du tourisme durable dans le lieu de destination, là où de telles possibilités existent.</p>	<ul style="list-style-type: none">a. L'organisation est en contact avec l'organisme local chargé de la gestion de la destination ou avec tout autre organisme équivalent dans les endroits où elle est la plus active.b. L'organisation participe à la planification et à la gestion du tourisme durable dans les lieux de destination où elle est la plus active.

SECTION B : Optimiser les avantages sociaux et économiques pour la communauté locale et minimiser les effets négatifs	
<p>B1 Soutien à la communauté</p> <p>L'organisation soutient activement des initiatives en faveur de l'infrastructure locale et du développement social de la communauté. Ces initiatives concernent notamment l'éducation, la formation, la santé et l'assainissement, ainsi que des projets qui traitent des effets du changement climatique.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. L'organisation soutient les initiatives des communautés locales dans les zones où elle est particulièrement active. b. Le niveau et la nature des contributions apportées aux programmes au niveau de la communauté locale sont enregistrés. c. Lors de la sélection de prestataires de services ainsi que de produits et d'expériences à intégrer dans des programmes, l'organisation favorise ceux qui travaillent avec les communautés locales et leur apportent leur soutien.
<p>B2 Emploi local</p> <p>Les résidents locaux disposent de chances égales d'emploi et de progrès, y compris concernant des postes de gestion.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. L'organisation cherche à fournir des perspectives d'emploi aux résidents locaux dans ses opérations et ses activités. b. L'organisation suit le niveau et le nombre d'emplois qu'elle fournit aux résidents locaux. c. Des formations sont dispensées aux résidents locaux afin d'améliorer leurs perspectives d'emploi. d. Lors de la sélection de prestataires de services ainsi que de produits et d'expériences à intégrer dans des programmes, l'organisation favorise ceux qui offrent des perspectives d'emploi au niveau local.
<p>B3 Achat local</p> <p>Lors de l'achat et de l'offre de biens et de services, l'organisation privilégie les fournisseurs locaux et issus du commerce équitable, chaque fois que ces biens et ces services sont disponibles et d'une qualité satisfaisante.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. L'organisation procède à des vérifications régulières de ses sources de fourniture de biens et de services. b. Lors de la sélection de prestataires de services ainsi que de produits et d'expériences à intégrer dans des programmes, l'organisation favorise ceux qui sont exploités et gérés au niveau local.
<p>B4 Entrepreneurs locaux</p> <p>L'organisation soutient les entrepreneurs locaux dans le développement et la vente de produits et de services durables qui proviennent de la nature, de l'histoire et de la culture de la zone.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Le cas échéant, l'organisation conseille et soutient les prestataires de services locaux avec lesquels elle s'engage, au sujet de la qualité et de la durabilité de leurs services. b. Des possibilités d'établir des entreprises communes et des partenariats avec les entrepreneurs locaux sont envisagées et approfondies, le cas échéant.
<p>B5 Exploitation et harcèlement</p> <p>L'organisation a mis en œuvre une politique contre l'exploitation ou le harcèlement commercial ou sexuel à des fins commerciales, ou toute autre forme d'exploitation ou de harcèlement, en particulier des enfants, des adolescents, des femmes, des minorités et d'autres groupes vulnérables.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. L'organisation a une politique écrite contre l'exploitation et le harcèlement de groupes vulnérables. b. Des mesures sont prises pour assurer la diffusion et la mise en œuvre de la dite politique. c. L'organisation collabore avec la communauté locale dans la lutte contre l'exploitation et le harcèlement. d. Des registres sur l'âge des membres du personnel sont conservés et montrent l'absence de toute forme de travail des enfants (selon la définition de l'OIT). e. L'organisation soutient la lutte contre le tourisme sexuel

Critères du GSTC Tour-opérateur

	<p>impliquant des enfants.</p> <p>f. Les prestataires de services et les établissements où des éléments viennent attester d'éventuelles formes d'exploitation ne font pas l'objet de contrats ni de visites.</p>
<p>B6 Egalité des chances</p> <p>L'organisation offre des possibilités d'emploi, y compris à des postes de gestion, sans discrimination fondée sur le sexe, l'origine ethnique, la religion, le handicap ou tout autre critère.</p>	<p>a. L'organisation a identifié des groupes spécifiques exposés à des discriminations, notamment les femmes et les minorités locales.</p> <p>b. La part des employés issue de chacun de ces groupes fait l'objet d'un suivi et est proportionnelle à la démographie locale.</p> <p>c. Le processus de promotion interne tient compte des membres de ces groupes.</p>
<p>B7 Travail décent</p> <p>La législation relative au travail est respectée, un environnement de travail sûr et sécurisé est assuré et les employés perçoivent au minimum un salaire vital. Les employés se voient offrir une formation régulière ainsi que des expériences et des possibilités de progrès.</p>	<p>a. L'organisation montre une connaissance et un respect des normes et des règles internationales du travail.</p> <p>b. Les niveaux de salaire font l'objet d'un suivi et d'un examen régulier par rapport aux normes relatives au salaire vital dans les pays d'emploi.</p> <p>c. Des registres de formation sont conservés pour l'ensemble du personnel, afin de montrer le niveau ainsi que la fréquence des formations reçues.</p> <p>d. Les contrats de travail du personnel tiennent compte des points de soins de santé et de sécurité sociale.</p> <p>e. Les installations relatives à l'eau, à l'assainissement et à l'hygiène sont fournies à tous les travailleurs sur place.</p> <p>f. La satisfaction des employés fait l'objet d'un suivi.</p> <p>g. Un mécanisme permettant aux employés de déposer des plaintes est mis en place.</p>
<p>B8 Services à la communauté</p> <p>Les activités de l'organisation n'entravent pas la fourniture aux communautés avoisinantes des services de base, notamment pour ce qui est des denrées alimentaires, de l'eau, de l'énergie, des soins de santé ou encore des installations sanitaires.</p>	<p>a. L'organisation assure le suivi de ses effets sur la disponibilité des services locaux.</p> <p>b. Un mécanisme de communication/de commentaires en retour/de plaintes est mis en place pour la communauté locale.</p> <p>c. Toute réduction de la disponibilité de services de base pour la communauté locale, identifiée comme étant le résultat de l'activité de l'organisation, est traitée.</p>
<p>B9 Moyens de subsistance au niveau local</p> <p>Les activités de l'organisation n'ont pas d'effets négatifs sur l'accès aux moyens de subsistance au niveau local, y compris l'utilisation de ressources terrestres et aquatiques, les droits de passage, les moyens de transport et l'accès au logement.</p>	<p>a. L'accès aux moyens de subsistance, au niveau local, est pris en considération dans le processus décisionnel concernant le développement et les actions.</p> <p>b. Un mécanisme de communication est mis en place afin de permettre aux communautés locales de signaler tout cas d'accès réduit aux ressources locales.</p>

SECTION C : Optimiser les avantages au profit du patrimoine culturel et réduire les effets négatifs

<p>C1 Interactions culturelles</p> <p>L'organisation suit les bonnes pratiques internationales et nationales ainsi que les orientations adoptées localement en matière de gestion et de promotion de visites de communautés autochtones, et de sites culturellement et historiquement sensibles, en vue d'atténuer les effets négatifs et d'optimiser les bénéfices au niveau local et la satisfaction des visiteurs.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. L'organisation montre qu'elle connaît et respecte les bonnes pratiques et orientations internationales, nationales et locales existantes en matière de visites touristiques de sites culturels et de communautés autochtones. b. L'organisation collabore avec les communautés et au sein des sites afin d'examiner les orientations et de créer et d'adopter des lignes directrices supplémentaires, si nécessaire. c. Les directives sont utilisées et communiquées de manière efficace. d. Des mesures particulières sont mises en œuvre pour éviter toute interaction inappropriée avec les enfants e. L'organisation apporte son soutien et participe à la formation et au recrutement de guides locaux. f. La capacité et la fragilité des sites et des communautés, ainsi que les niveaux de pression qu'ils subissent sont pris en considération lorsqu'il s'agit d'élaborer le calendrier des visites (fréquence et heures de visite) et de déterminer le volume des groupes. g. Les commentaires en retour des communautés et des visiteurs sont encouragés et font l'objet d'un suivi.
<p>C2 Protection du patrimoine culturel</p> <p>L'organisation œuvre en faveur de la protection, de la préservation et du perfectionnement des propriétés locales, des sites et des traditions ayant une portée historique, archéologique, culturelle et spirituelle, et n'empêche pas aux habitants locaux d'y accéder.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. L'organisation verse et enregistre des contributions monétaires en faveur de la protection du patrimoine culturel dans ses principales zones d'activité et de visites. b. L'organisation fournit un soutien en nature ou tout autre appui en faveur du patrimoine culturel dans ses principales zones d'activité et de visites. c. Des dispositions sont prises pour favoriser l'accès local aux sites.
<p>C3 Valorisation de la culture et du patrimoine</p> <p>L'organisation valorise les éléments authentiques traditionnels et contemporains de la culture locale et en tient compte dans ses actions et dans ses activités de conception, ainsi que dans ses décors, ses activités culinaires et ses boutiques, dans le respect des droits de propriété intellectuelle des communautés locales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Les sites visités et les expériences proposées offrent une expérience authentique de la culture et du patrimoine locaux. b. Le patrimoine culturel vivant et les traditions apparaissent de manière évidente dans la cuisine, la vente au détail, les manifestations et d'autres services offerts. c. Les droits d'auteur et de propriété intellectuelle sont respectés et les autorisations nécessaires obtenues. d. Les vues de la communauté locale ont été sollicitées en ce qui concerne la valorisation du patrimoine culturel local.
<p>C4 Artefacts</p> <p>Les objets historiques et archéologiques ne sont pas vendus, échangés ou exposés, sauf dérogation autorisée par la loi locale et internationale.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Les artefacts sont utilisés de manière transparente et/ou il existe des preuves écrites et des rapports sur leur utilisation. b. Dans le cas d'utilisation d'artefacts, les lois et les règlements permettant une telle utilisation ont été identifiés. c. Le retrait et la dégradation d'artefacts sont interdits aux

	visiteurs.
Section D : Optimiser les avantages pour l'environnement et réduire les effets négatifs	
D1 Conservation des ressources	
<p>D1.1 Achat de produits respectueux de l'environnement</p> <p>Les politiques d'achat favorisent les fournisseurs et les produits respectueux de l'environnement et durables, notamment les biens d'équipement, les produits alimentaires, les boissons, les matériaux de construction et les produits consommables.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Une politique d'achat respectueuse de l'environnement et faisant l'objet d'une documentation est appliquée. b. Une préférence est accordée aux produits et aux prestataires titulaires d'une certification environnementale – notamment pour le bois, le papier, le poisson, d'autres denrées alimentaires, ainsi que pour des produits issus de la nature. c. Quand les produits et les fournisseurs certifiés ne sont pas disponibles, l'origine ainsi que les méthodes de culture ou de production sont prises en considération. d. Les espèces menacées ne sont ni utilisées ni vendues. e. Les prestataires de services et d'autres opérateurs sélectionnés et participant à des excursions sont titulaires d'une certification en matière d'environnement/de durabilité, le cas échéant. f. Lorsqu'il n'est pas possible de recourir à des activités certifiées, la performance en matière de durabilité de prestataires de services est prise en considération et les améliorations requises sont communiquées et mises en œuvre.
<p>D1.2 Achats efficaces</p> <p>L'organisation gère avec soin l'achat de produits de consommation et de produits à usage unique, notamment les denrées alimentaires, en vue de limiter au maximum les déchets.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. La politique d'achat favorise les biens réutilisables, consignés et recyclés. b. L'achat et l'utilisation de produits de consommation et de produits à usage unique sont surveillés et gérés. c. Les emballages inutiles (en particulier en plastique) sont évités tandis que les achats en vrac sont effectués, le cas échéant.
<p>D1.3 Economies d'énergie</p> <p>La consommation d'énergie est mesurée par type et des mesures sont prises afin de réduire le plus possible de la consommation générale. L'organisation s'efforce de recourir davantage aux énergies renouvelables.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. La consommation d'énergie dans le cadre des activités de l'organisation et celles sur lesquelles elle exerce une influence ou un contrôle direct(e) sont suivies et gérées. b. Les sources renouvelables sont privilégiées et la part d'énergie renouvelable dans l'approvisionnement total en énergie est suivie et gérée. c. L'équipement est utilisé et des pratiques sont mises en œuvre de manière à réduire la consommation d'énergie. d. Des objectifs visant à réduire la consommation d'énergie sont fixés. e. Le personnel et les visiteurs reçoivent des indications afin de réduire le plus possible la consommation d'énergie.

<p>D1.4 Economies d'eau</p> <p>Les risques liés à l'eau sont évalués, la consommation d'eau est mesurée par type et des mesures sont prises en vue de réduire le plus possible la consommation globale. L'approvisionnement en eau est durable et n'entrave pas les débits écologiques. Dans les zones où les risques liés à l'eau sont élevés, les objectifs en matière de gestion de l'eau fondés sur le contexte, sont identifiés et poursuivis.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Les risques liés à l'eau dans les principales destinations visitées font l'objet d'une évaluation et d'une documentation. b. Pour les destinations au sein desquelles les risques liés à l'eau sont jugés élevés, des objectifs en matière de gestion de l'eau ont été déterminés. c. La consommation d'eau dans le cadre des activités de l'organisation et celles sur lesquelles elle exerce une influence ou un contrôle direct(e) sont suivies et gérées. d. L'équipement est utilisé et des pratiques sont mises en œuvre de manière à réduire la consommation d'eau. e. L'eau provient d'une source légale et durable, qui n'a pas été au préalable affectée et n'est pas susceptible d'affecter dans l'avenir les flux environnementaux. f. Une attention particulière est accordée aux impacts cumulatifs sur les sources d'eau du fait d'activités touristiques dans la localité. g. Des objectifs visant à réduire la consommation d'eau sont appliqués. h. Le personnel et les visiteurs reçoivent des indications afin de réduire le plus possible la consommation d'eau.
<p>D2 Réduction de la pollution</p>	
<p>D2.1 Emissions de gaz à effet de serre</p> <p>Les émissions de gaz à effet de serre importantes provenant de toutes les sources contrôlées par l'organisation sont identifiées, calculées le cas échéant, et des procédures sont mises en œuvre pour les éviter ou les réduire le plus possible. La compensation des émissions restantes de l'organisation est encouragée.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. La totalité des émissions directes et indirectes de gaz à effet de serre imputable aux activités de l'organisation et les émissions sur lesquelles elle exerce une influence ou un contrôle direct(e) sont suivies et gérées. b. L'empreinte carbone par touriste par nuitée est suivie et gérée. c. Des mesures sont prises pour éviter et réduire les émissions annuelles considérables provenant de toutes les sources contrôlées par l'organisation. d. Des mesures sont prises afin d'encourager les fournisseurs de produits et les prestataires de services à éviter et à réduire les émissions annuelles importantes. e. Des mécanismes de compensation des émissions de carbone sont utilisés dans la mesure du possible.
<p>D2.2 Transport</p> <p>L'organisation cherche à réduire ses besoins en transport et encourage vivement ses clients, ses employés et ses fournisseurs à recourir à d'autres solutions plus propres et plus efficaces, dans le cadre aussi de ses propres activités.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Chaque fois que cela est pratique et faisable, des solutions de transport favorisant une utilisation efficace des ressources sont choisies en vue de fournir des programmes de visite et des excursions. b. Les informations relatives aux autres solutions de transport (respectueuses du climat) sont proposées aux clients et encouragées, que ce soit au moment de leur arrivée ou de leur départ, ainsi que tout au long de leur séjour.

Critères du GSTC Tour-opérateur

	<ul style="list-style-type: none"> c. D'autres solutions de transport (telles que la location de vélos, le covoiturage, le ramassage) à l'intention des visiteurs et du personnel sont offertes ou facilitées. d. Les marchés accessibles moyennant des solutions de transport courtes et plus durables sont favorisés. e. Les prestataires locaux sont favorisés et les opérations quotidiennes sont réalisées de manière à réduire le plus possible l'utilisation de moyens de transport.
<p>D2.3 Eaux usées</p> <p>Les eaux usées, notamment les eaux grises, sont traitées de manière efficace, et uniquement réutilisées ou rejetées en toute sécurité, sans répercussions négatives pour la population locale et l'environnement.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. L'organisation connaît les dispositions relatives au traitement des eaux usées dans les principales destinations visitées et cherche à les améliorer, chaque fois que cela est nécessaire et faisable. b. Les eaux usées provenant des activités de l'organisation et celles sur lesquelles elle exerce une influence ou un contrôle direct(e) sont évacuées moyennant un système de traitement approuvé au niveau municipal ou gouvernemental, si possible. c. Dans le cas où les installations d'épuration municipales ne sont pas disponibles, un système est mis en place sur le site pour traiter les eaux usées (conformément aux exigences internationales en matière de qualité des eaux usées) et empêche tout effet négatif sur la population locale et l'environnement.
<p>D2.4 Déchets solides</p> <p>Les déchets, notamment les déchets alimentaires, sont quantifiés ; des mécanismes sont mis en place aux fins de réduction des déchets et, dans le cas contraire, de réutilisation ou de recyclage des déchets. L'élimination de déchets résiduels n'a pas d'effets néfastes sur la population locale ou l'environnement.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. L'organisation connaît les dispositions relatives à la gestion des déchets dans les principales destinations visitées et cherche à les améliorer, chaque fois que cela est nécessaire et faisable. b. Un plan de gestion des déchets solides est mis en œuvre dans le cadre des activités de l'organisation et de celles sur lesquelles elle exerce une influence ou un contrôle direct(e). c. Le plan de gestion des déchets solides prévoit des mesures visant à réduire, à trier, à réutiliser et à recycler les déchets alimentaires, lorsque cela est possible. d. L'élimination des déchets a lieu dans des infrastructures gérées ou reconnues par le gouvernement et preuve est faite que les infrastructures n'ont aucun effet négatif sur l'environnement ou la population locale. e. Les déchets solides éliminés sont mesurés par type et des objectifs sont définis afin de réduire les déchets non-détournés de la mise en décharge. f. Des orientations afin de réduire le plus possible les déchets sont données aux clients ainsi qu'au personnel.
<p>D2.5 Substances nocives</p> <p>L'utilisation de substances nocives, notamment de pesticides, des peintures, des désinfectants de</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Un inventaire des substances dangereuses a été fait et les fiches de données de sécurité (FDS) du matériel sont tenues. b. Des mesures sont prises pour se doter de solutions plus

<p>piscine, et des produits de nettoyage, est réduite le plus possible, et remplacée, dans la mesure du possible, par l'utilisation de produits ou de processus inoffensifs. Le stockage, l'utilisation, la manipulation, et l'élimination de produits chimiques sont gérés correctement.</p>	<p>respectueuses de l'environnement.</p> <ul style="list-style-type: none"> c. Les produits chimiques, en particulier ceux en vrac, sont stockés et manipulés conformément aux normes en la matière. d. Les visiteurs sont informés par avance afin d'éviter qu'ils utilisent des produits de toilette personnels et d'autres substances pouvant être considérées dangereuses pour l'environnement local.
<p>D2.6 Réduction au maximum de la pollution</p> <p>L'organisation met en œuvre des pratiques en vue de réduire au maximum la pollution imputable au bruit, à la lumière, aux eaux de ruissellement, à l'érosion, aux substances appauvrissant la couche d'ozone et à la contamination de l'air, de l'eau et du sol.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Les sources potentielles de pollution couvertes par le critère ont été examinées et identifiées. b. Les sources potentielles de pollution couvertes par le critère font l'objet d'un suivi. c. Des mesures sont prises afin de réduire le plus possible la pollution provenant des sources couvertes par le critère et de les éliminer, dans toute la mesure possible.
<p>D3 Préservation de la biodiversité, des écosystèmes et des paysages</p>	
<p>D3.1 Préservation de la biodiversité</p> <p>L'organisation apporte son soutien et contribue à la préservation de la biodiversité, notamment moyennant la gestion appropriée de ses biens. Une attention particulière est accordée aux zones naturelles protégées ainsi qu'aux zones très riches en biodiversité. L'organisation atténue le plus possible toute perturbation des écosystèmes naturels, y remédie, et une contrepartie est versée en faveur de la gestion de la préservation.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. L'organisation démontre une connaissance des zones naturelles qui sont protégées et des zones riches en biodiversité dans les zones visitées. b. L'organisation fournit et tient des registres relatifs à tout soutien monétaire en faveur de la préservation de la biodiversité dans ses principales zones d'activité/de visites. c. L'organisation fournit et tient des registres relatifs à tout soutien en nature ou tout autre appui en faveur de la préservation de la biodiversité dans ses principales zones d'activité/de visites. d. Les propriétés détenues ou exploitées par l'organisation et celles sur lesquelles elle exerce une influence ou un contrôle direct(e) sont gérées de manière à soutenir la conservation de la biodiversité. e. L'organisation connaît et réduit les activités susceptibles de perturber la vie sauvage et les habitats naturels. f. Une contrepartie est versée en cas de perturbation. g. Des mesures sont prises pour encourager les visiteurs à soutenir la préservation de la biodiversité. h. L'organisation collabore avec les ONG locales en matière de préservation dans ses principales zones d'activité/de visites.
<p>D3.2 Espèces envahissantes</p> <p>L'organisation prend des mesures afin d'éviter l'introduction d'espèces envahissantes. Les espèces indigènes sont utilisées pour l'aménagement paysager et la réhabilitation dans la mesure du possible, en particulier concernant</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Les propriétés détenues ou exploitées par l'organisation et celles sur lesquelles elle exerce une influence ou un contrôle direct(e) sont gérées pour mettre en évidence la présence d'espèces envahissantes. b. Des mesures sont prises afin d'éviter l'introduction et la propagation d'espèces envahissantes. c. Un programme est appliqué pour éradiquer et contrôler les

Critères du GSTC Tour-opérateur

<p>les paysages naturels.</p>	<p>espèces envahissantes.</p> <p>d. L'aménagement paysager est examiné afin de tenir compte de l'utilisation d'espèces indigènes.</p>
<p>D3.3 Visites de sites naturels</p> <p>L'organisation suit les lignes directrices appropriées en vue de la gestion et de la promotion de visites afin de réduire le plus possible les effets négatifs et d'optimiser la satisfaction des visiteurs.</p>	<p>a. L'organisation connaît et respecte les lignes directrices existantes en matière de visites touristiques sur les sites naturels.</p> <p>b. Des lignes directrices sont utilisées lors des visites et lorsqu'il s'agit de fournir des informations aux visiteurs.</p> <p>c. L'organisation collabore avec des organismes locaux en faveur de la préservation afin d'établir et d'identifier les enjeux concernant les visites de sites particuliers.</p> <p>d. L'organisation participe à la formation et au recrutement de guides locaux dans les sites naturels et agit en ce sens.</p> <p>e. La capacité, la fragilité et les niveaux de pression exercée sur les sites naturels sont pris en considération lorsqu'il s'agit d'élaborer le calendrier des visites (fréquence et heures de visite) et de déterminer le volume des groupes.</p> <p>f. Les commentaires en retour des communautés locales et des visiteurs sont encouragés et font l'objet d'un suivi.</p>
<p>D3.4 Interactions avec la faune</p> <p>Les interactions avec les animaux sauvages vivant en liberté, compte tenu des effets cumulatifs, sont non invasives et gérées de manière responsable, afin d'éviter les effets néfastes sur les animaux concernés, ainsi que sur la viabilité et le comportement des populations sauvages.</p>	<p>a. L'organisation connaît et respecte les règlements et les lignes directrices locales, nationales et internationales concernant les interactions avec la faune, y compris l'observation de la faune.</p> <p>b. L'organisation participe à l'élaboration et à la mise en œuvre des règlements et des lignes directrices concernant les interactions avec la faune, y compris l'observation de la faune, au besoin et conformément aux avis d'experts en la matière.</p> <p>c. L'organisation veille à ce que tous les prestataires de services et les sites visités respectent les réglementations locales, nationales et internationales en ce qui concerne les interactions avec la vie sauvage, y compris l'observation de la faune.</p> <p>d. Les interactions directes, en particulier lorsqu'il s'agit de nourrir les animaux, ne doivent pas être autorisées, sauf si elles sont spécifiquement approuvées par des normes internationales reconnues, ou, faute de normes, si elles sont guidées par les avis d'experts indépendants.</p> <p>e. Des mesures sont prises afin de perturber le moins possible la faune.</p> <p>f. Les effets sur le bien-être de la faune sont suivis et examinés de manière régulière.</p>
<p>D3.5 Bien-être des animaux</p> <p>Aucune espèce issue de la faune sauvage n'est acquise ou apprivoisée, élevée ou tenue en</p>	<p>a. L'organisation connaît et respecte les lois et les règlements pertinents sur la captivité des animaux sauvages.</p> <p>b. Les lignes directrices existantes relatives aux activités</p>

<p>captivité, sauf par des personnes autorisées et équipées de manière adéquate, et dans le cadre d'activités correctement réglementées conformément aux lois locales et internationales. L'hébergement, la manipulation, les soins, l'entretien de tous les animaux sauvages et domestiques satisfont aux normes les plus élevées en matière de bien-être des animaux.</p>	<p>touristiques impliquant des animaux sauvages en captivité sont mises en œuvre.</p> <ul style="list-style-type: none"> c. Le personnel responsable des animaux sauvages en captivité a les qualifications et l'expérience nécessaires et est pleinement autorisé à exercer ses fonctions. d. L'organisation connaît et respecte les lois et les règlements sur le bien-être des animaux. e. L'organisation veille à ce que les prestataires et les sites visités respectent les lois, les directives et les règlements pertinents pour ce qui est des animaux sauvages en captivité et du bien-être des animaux. f. Des inspections sont régulièrement effectuées (conditions et habitat des animaux sauvages en captivité). g. Des inspections sont régulièrement effectuées (conditions, habitat et manipulation des animaux domestiques).
<p>D3.6 Récolte et commercialisation d'espèces sauvages</p> <p>Les espèces sauvages ne sont pas récoltées, consommées, exposées, vendues, ou échangées, sauf dans le cadre d'une activité réglementée garantissant une utilisation durable, et conformément à la réglementation locale et internationale.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. L'organisation connaît et respecte les lois et les règlements sur la récolte et la commercialisation d'espèces sauvages. b. L'organisation veille à ce que les prestataires et les sites visités respectent les lois et la réglementation pertinentes pour ce qui est de la récolte et de la commercialisation d'espèces sauvages. c. Les visiteurs sont informés des règlements concernant la récolte, la consommation et la commercialisation d'espèces sauvages, ainsi que de la nécessité d'éviter d'acheter des produits et des souvenirs illégaux, provenant d'espèces animales menacées et notifiées par l'Union internationale pour la conservation de la nature (UICN) ou au titre de la Convention sur le commerce international des espèces de faune et de flore sauvages menacées d'extinction (CITES). d. Lorsqu'elle est autorisée, la chasse s'inscrit dans une approche scientifiquement fondée, qui est correctement gérée et strictement appliquée en faveur de la préservation.