

## Global Sustainable Tourism Council

# Critères Industriels du GSTC

VERSION 3, 21 DECEMBRE 2016

## 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 touristique.

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 des révisions ainsi que les inscriptions anticipées pour les contributions publiques aux futures révisions sont disponibles à l'adresse [www.gstcouncil.org](http://www.gstcouncil.org). Le site Web fournit également des informations sur le processus et l'historique du développement des critères.

Les critères du GSTCC 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 respectent 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.
- De servir de dénominateur commun aux organismes d'information en vue de l'identification de prestataires de tourisme durable.

## Critères Industriels du GSTC

- 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.

## GSTC Critères Industriels

### SECTION A : Faire la démonstration d'une gestion efficace et durable

#### A1 Système de gestion de la durabilité

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.

#### A2 Conformité juridique

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.

#### A3 Rapport et communication

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.

#### A4 Engagement du personnel

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.

#### A5 Expérience client

La satisfaction du client, y compris pour ce qui est des aspects relatifs à la durabilité, fait l'objet d'un suivi, et des mesures correctives sont prises en ce sens.

#### **A6 Publicité pertinente**

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.

#### **A7 Bâtiments et infrastructures**

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.

##### **A7.1 Application**

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.

##### **A7.2 Effets et respect de l'intégrité**

Prise en considération de la capacité et de l'intégrité du patrimoine naturel et culturel environnant.

##### **A7.3 Pratiques et matériaux durables**

Emploi de pratiques et de matériaux appropriés et durables à l'échelle locale.

##### **A7.4 Accès pour tous**

Fournir l'accès et l'information aux personnes ayant des besoins spécifiques, le cas échéant.

#### **A8 Droits fonciers, d'eau et de propriété**

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.

**A9 Information et interprétation**

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 et de sites de patrimoine culturel.

**A10 Engagement vis-à-vis du lieu de la destination**

L'organisation s'investit dans la planification et dans la gestion du tourisme durable dans le lieu de la destination, là où de telles possibilités existent.

## **SECTION B : Optimiser les avantages sociaux et économiques pour la communauté locale et minimiser les effets négatifs**

### **B1 Soutien à la communauté**

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.

### **B2 Emploi local**

Les résidents locaux disposent de chances égales d'emploi et de progrès, y compris concernant des postes de gestion.

### **B3 Achat local**

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.

### **B4 Entrepreneurs locaux**

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.

### **B5 Exploitation et harcèlement**

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.

### **B6 Égalité des chances**

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.

**B7 Travail décent**

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.

**B8 Services à la communauté**

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.

**B9 Moyens de subsistance au niveau local**

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.

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

### **C1 Interactions culturelles**

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.

### **C2 Protection du patrimoine culturel**

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.

### **C3 Valorisation de la culture et du patrimoine**

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.

### **C4 Artefacts**

Les objets historiques et archéologiques ne sont pas vendus, échangés ou exposés, sauf dérogation autorisée par la loi locale et internationale.

## Section D : Optimiser les avantages pour l'environnement et réduire les effets négatifs

### D1 Conservation des ressources

#### D1.1 Achat de produits respectueux de l'environnement

Les politiques d'achat favorisent les fournisseurs et les produits respectueux de l'environnement et durables, notamment biens d'équipement, produits alimentaires, boissons, matériaux de construction et produits consommables.

#### D1.2 Achats efficaces

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 le plus possible les déchets.

#### D1.3 Economies d'énergie

La consommation d'énergie est mesurée par type et des décisions sont prises afin de réduire le plus possible la consommation générale. L'organisation s'efforce de recourir davantage aux énergies renouvelables.

#### D1.4 Economies d'eau

Les risques liés à l'eau sont évalués, la consommation d'eau est mesurée par type et des décisions 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.

### D2 Réduction de la pollution

#### D2.1 Emissions de gaz à effet de serre

Les émissions de gaz à effet de serre considérables provenant de toutes les sources contrôlées par l'organisation sont identifiées, calculées, le cas échéant, et des procédures sont appliquées pour les éviter ou les réduire le plus possible. La compensation des émissions

restantes de l'organisation est encouragée.

#### D2.2 Transport

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, également dans le cadre de ses propres activités.

#### D2.3 Eaux usées

Les eaux usées, notamment les eaux grises, sont traitées de manière efficace et uniquement réutilisées ou rejetées en toute sécurité, sans répercussions négatives sur la population locale ou l'environnement.

#### D2.4 Déchets solides

Les déchets, notamment les déchets alimentaires, sont quantifiés tandis que 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.

#### D2.5 Substances nocives

L'utilisation de substances nocives, notamment pesticides, peintures, désinfectants de piscine, et 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.

#### D2.6 Réduction au maximum de la pollution

L'organisation met en œuvre des pratiques en vue de réduire le plus possible 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.

### D3 Préservation de la biodiversité, des écosystèmes et des paysages

#### D3.1 Préservation de la biodiversité

L'organisation apporte son soutien et contribue à la préservation de la biodiversité,

notamment grâce à une gestion appropriée de ses biens. Une attention particulière est accordée aux zones naturelles protégées ainsi qu'aux zones 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.

#### D3.2 Espèces envahissantes

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 les paysages naturels.

#### D3.3 Visites de sites naturels

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.

#### D3.4 Interactions avec la faune

Les interactions avec les animaux sauvages vivant en liberté, compte tenu des effets cumulatifs, ne sont pas invasives et sont 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.

#### D3.5 Bien-être des animaux

Aucune espèce de faune sauvage n'est acquise ou apprivoisée, élevée ou retenue en captivité, sauf par des personnes autorisées et correctement équipées, et dans le cadre d'activités correctement réglementées conformément aux lois locales et internationales. L'habitat, la manipulation, les soins, l'entretien de tous les animaux sauvages et domestiques satisfont aux normes maximales en matière de bien-être des animaux.

#### D3.6 Récolte et commercialisation d'espèces sauvages

Les espèces sauvages ne sont pas récoltées, consommées, exposées, vendues ou échangées, sauf dans le cadre d'une activité réglementée garantissant leur utilisation durable, et conformément à la réglementation locale et internationale.