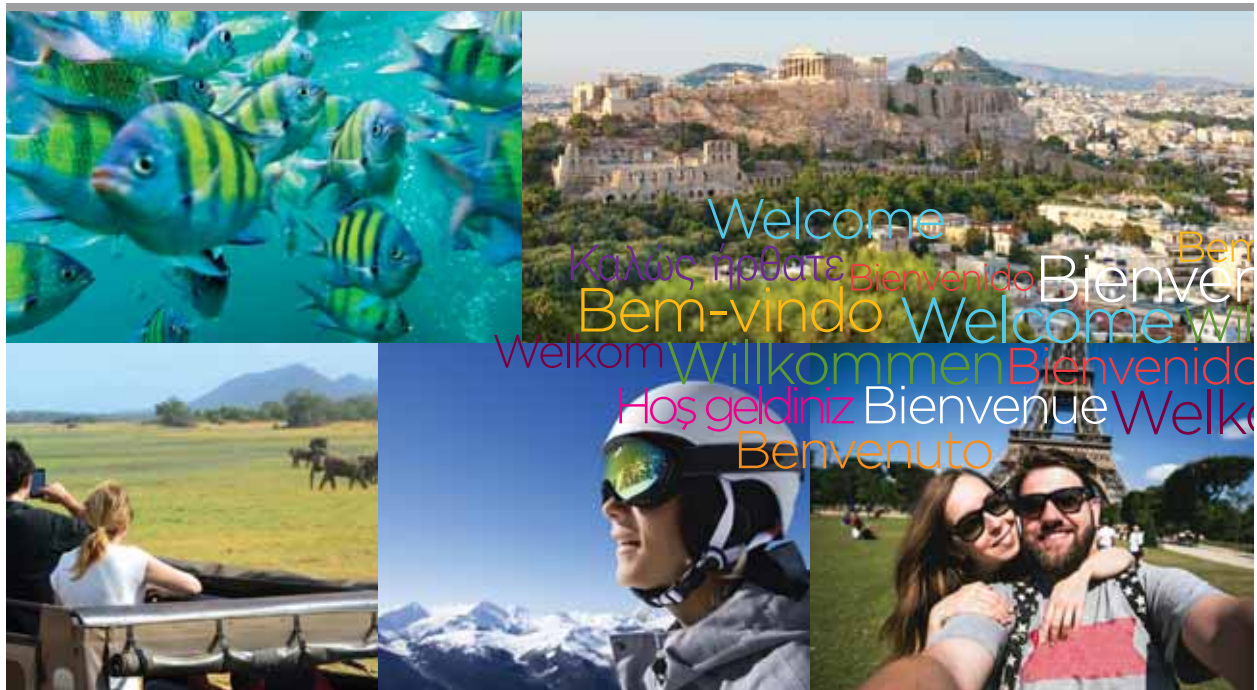


Code de conduite
des pratiques durables
pour les prestataires
touristiques et
leurs partenaires



Code de conduite des pratiques durables pour les prestataires touristiques et leurs partenaires

La durabilité constitue un enjeu crucial pour l'industrie du voyage et du tourisme. Les attentes des voyageurs à cet égard ne cessent de croître, tout comme celles des destinations. Par conséquent, il est dans l'intérêt de tous les acteurs de l'industrie d'adopter des pratiques d'excellence et de traiter la mise en œuvre des principes du tourisme durable comme une priorité.

À l'instar d'autres grands voyagistes, Transat multiplie les efforts pour mener ses activités de manière aussi responsable que possible. Et pour y arriver, l'entreprise compte sur la coopération de ses partenaires. Transat attend donc de ses partenaires qu'ils appliquent les lignes directrices et les normes minimales qui sont mises de l'avant dans ce *Code de conduite des pratiques durables pour les prestataires touristiques et leurs partenaires*. Elle s'attend aussi à ce qu'ils exigent la même chose de leurs propres partenaires.

Respect de la loi

Nous attendons de nos partenaires qu'ils respectent rigoureusement les lois et règlements en toutes matières, particulièrement en ce qui concerne la santé et la sécurité de leur personnel et des clients, les droits de la personne (y compris les droits des enfants), la lutte contre la corruption ainsi que la protection de l'environnement (notamment la gestion des déchets et la protection de la biodiversité). Cette exigence s'étend évidemment à toutes les obligations prévues en vertu des conventions internationales signées par les pays où sont basés nos partenaires.

Santé, hygiène et sécurité

En matière de santé, d'hygiène et de sécurité, nous attendons de nos partenaires qu'ils respectent et même dépassent les exigences des normes, des lois et des règlements en vigueur. Les partenaires doivent se doter d'une politique de santé et de sécurité au travail ; donner une formation en santé et en sécurité au travail à leur personnel ; connaître et utiliser les meilleures pratiques de leur profession dans ce domaine ; déployer les efforts nécessaires pour ne pas compromettre la sécurité des personnes ; exiger systématiquement de leurs propres fournisseurs et partenaires qu'ils respectent des normes strictes en la matière. À cet égard, Transat attend notamment ce qui suit de ses partenaires :

- a. Qu'ils mettent en œuvre des directives et des procédures en vue de réduire et de prévenir les maladies professionnelles et les accidents du travail ; qu'ils forment leur personnel en conséquence.
- b. Qu'ils appliquent des normes strictes en matière d'hygiène.
- c. Qu'ils se dotent d'un plan d'urgence et qu'ils offrent tout le soutien voulu à Transat, à son personnel et à ses clients afin d'assurer, en premier lieu, la sécurité des personnes quelle que soit la situation.
- d. Qu'ils disposent d'une couverture d'assurance adéquate selon les obligations définies dans les contrats de Transat.

Politiques de ressources humaines progressistes

Nous attendons de nos partenaires qu'ils traitent bien leur personnel et appliquent des politiques progressistes dans la gestion de leurs ressources humaines, conformément à la *Déclaration relative aux principes et droits fondamentaux au travail* de l'Organisation internationale du travail. Ainsi :

- a. Les employés des partenaires de Transat doivent bénéficier de conditions de travail sûres, humaines et équitables. La discrimination fondée sur le sexe, l'âge, le handicap, l'origine ethnique, l'orientation sexuelle, la religion ou les croyances est inacceptable. Les partenaires doivent verser à leurs employés un salaire au moins égal au salaire minimum vital (égal ou supérieur au salaire minimum légal).
- b. Les conditions de travail des employés de moins de 18 ans doivent respecter la législation nationale ainsi que les dispositions de la *Convention des Nations Unies relative aux droits de l'enfant* et de toute autre convention internationale pertinente. Un mineur ne peut être employé à un travail dont la nature ne convient pas à des enfants. Les mineurs employés dans le secteur du tourisme doivent également bénéficier de conditions de travail qui conviennent à leur âge. Les partenaires de Transat doivent surveiller la durée du temps de travail et les conditions de travail particulières des employés de moins de 18 ans. Transat encourage ses partenaires à promouvoir l'éducation des enfants, qui doit primer sur le travail.
- c. Toute forme de travail forcé ou illégal est interdite.
- d. Transat attend de ses partenaires qu'ils offrent à leurs employés une formation continue pour assurer la qualité du service à la clientèle et leur permettre de se perfectionner. Les programmes de formation de ce genre devraient mettre l'accent principalement sur le service à la clientèle, la santé, la sécurité et le développement durable.

Lutte contre l'exploitation sexuelle des enfants

L'exploitation sexuelle des enfants est inacceptable et criminelle. Tous les acteurs de l'industrie touristique doivent unir leurs efforts pour y mettre fin. Transat attend de ses partenaires qu'ils fassent leur part, d'abord en sensibilisant leurs employés, leurs propres partenaires et leurs clients, ensuite en collaborant avec les organisations et les autorités locales engagées dans ce combat.

Protection de l'environnement

L'industrie touristique repose en grande partie sur les attraits du milieu naturel. Nous attendons de nos partenaires qu'ils se préoccupent de la protection de l'environnement et de la biodiversité, qu'ils connaissent les enjeux environnementaux, qu'ils fassent des efforts pour réduire leur impact environnemental et celui de leurs propres partenaires, salariés et clients, et qu'ils adoptent autant que possible les meilleures pratiques dans ce domaine. À cet égard, Transat attend notamment ce qui suit de ses partenaires :

- a.** Qu'ils connaissent très bien tous les enjeux environnementaux liés à leur secteur d'activité ainsi que les meilleures pratiques en cette matière et qu'ils les communiquent aux clients lorsque pertinent.
- b.** Qu'ils établissent un plan d'action pour mettre en œuvre les meilleures pratiques environnementales de leur secteur d'activité et pour obtenir toute certification reconnue applicable.
- c.** Qu'ils prennent des mesures afin de réduire leur consommation de ressources telles que l'eau, l'énergie et les produits forestiers, ce qui implique notamment d'utiliser autant que possible des produits recyclés.
- d.** Qu'ils limitent l'utilisation de produits chimiques tels que les pesticides et les produits de nettoyage.
- e.** Qu'ils prennent des mesures pour maximiser le recyclage et réduire les déchets, notamment les déchets dangereux et les déchets électroniques.
- f.** Qu'ils prennent des initiatives pour réduire les émissions de gaz à effet de serre générées par leurs activités.
- g.** Qu'ils ne fassent pas la promotion de souvenirs qui contiennent des espèces de faune et de flore menacées.
- h.** Lorsque cela s'applique, qu'ils traitent les animaux en captivité ou en liberté selon les meilleures pratiques de l'industrie touristique en ce domaine. Plus précisément, nous encourageons nos partenaires à respecter les normes relatives au bien-être, à l'habitat et au comportement naturel des animaux.

Expérience client

Tout ce que nous faisons, nous le faisons pour les voyageurs. Ils sont notre raison d'être. Les voyageurs veulent vivre une expérience exceptionnelle, authentique, sûre et agréable. Nous devons faire de notre mieux pour leur offrir une expérience qui soit en tout point conforme à leurs attentes. Nous devons absolument inspirer confiance aux voyageurs et tout mettre en œuvre pour mériter cette confiance. En conséquence, Transat attend ce qui suit de ses partenaires :

- a.** Qu'ils fournissent un produit ou un service professionnel conforme aux meilleures pratiques de l'industrie, sûr et de qualité.
- b.** Qu'ils fournissent toujours un produit ou un service qui respecte et même dépasse les normes de l'industrie.
- c.** Qu'ils s'efforcent d'assurer le caractère durable de leur produit ou service en communiquant aux voyageurs les enjeux clés du développement durable dans la destination.
- d.** Qu'ils gèrent les plaintes et les réclamations avec diligence et courtoisie, selon une procédure définie et en collaboration avec Transat afin d'assurer la fidélité des clients.

Engagement local

L'industrie touristique a notamment pour but de mettre en valeur la diversité et la richesse de la culture et du patrimoine des destinations. Selon nous, le tourisme devrait procurer des avantages directs et indirects aux destinations, y compris des retombées économiques. Transat attend donc ce qui suit de ses partenaires :

- a.** Qu'ils favorisent le développement socioéconomique de leurs collectivités en collaboration ou en partenariat avec celles-ci.
- b.** Qu'ils privilégient autant que possible les achats de biens et de services locaux.
- c.** Qu'ils valorisent et protègent les ressources naturelles, la culture et le patrimoine des collectivités locales.
- d.** Qu'ils favorisent les contacts entre les touristes et la population locale.
- e.** Qu'ils maintiennent des relations harmonieuses avec les collectivités.