



pour un  
**tourisme  
durable**



rapport de  
responsabilité sociale

2008

Transat A.T. inc. est un voyageur international verticalement intégré qui offre plus de 60 pays de destination partout dans le monde, principalement au départ du Canada, de la France et du Royaume-Uni. Elle compte plus de 6 000 employés, quelque 2,5 millions de clients, et affiche un chiffre d'affaires de plus de 3,5 milliards de dollars. Transat et tout son personnel accordent une grande importance à la responsabilité sociale de l'entreprise et au tourisme durable, qui sont indissociablement liés à l'avenir de notre industrie et desquels émanent les initiatives dont nous faisons état dans ce rapport.



nature  
culture  
économie

DEPUIS TOUJOURS PRÉSENTS  
AUPRÈS DE LA COLLECTIVITÉ,  
NOUS PRENONS UN VIRAGE ENCORE  
PLUS PRONONCÉ EN MATIÈRE  
DE GESTION RESPONSABLE, EN NOUS EFFORÇANT  
DE DEVENIR UN EMPLOYEUR DE PREMIER ORDRE  
ET UN CHEF DE FILE DU TOURISME DURABLE.



**Jean-Marc Eustache**

Président du conseil d'administration  
Président et chef de la direction  
Transat A.T. inc.



# RENCONTRE

AVEC LINA DE CESARE



...UN TOURISME QUI SE FAIT EN HARMONIE AVEC LA NATURE,  
LES COMMUNAUTÉS D'ACCUEIL ET LEURS VALEURS, ET QUI CONJUGUE  
DES RETOMBÉES SOCIOÉCONOMIQUES POSITIVES POUR LES POPULATIONS  
LOCALES AVEC UNE EXPÉRIENCE ENRICHISSANTE POUR LES VOYAGEURS.

**Lina De Cesare**

Cofondatrice de Transat, membre du conseil d'administration  
Responsable de l'activité principale du groupe à titre de présidente, voyagistes  
Présidente du Comité de direction du tourisme durable de Transat



## Qu'est-ce qu'on entend exactement par « tourisme durable » ?

Le tourisme durable se définit comme un tourisme qui se fait en harmonie avec la nature, les communautés d'accueil et leurs valeurs, et qui conjugue des retombées socioéconomiques positives pour les populations locales avec une expérience enrichissante pour les voyageurs. C'est un concept étroitement lié à la gestion responsable et au développement durable.

## Transat est une entreprise qui fait principalement dans le tourisme de masse. Est-ce à dire que vous entendez vous diriger de plus en plus vers l'écotourisme ?

Il ne faut pas confondre tourisme durable et écotourisme. Transat conserve sa mission de voyageur généraliste, axée sur des produits qui sont recherchés par le plus grand nombre. La notion de tourisme durable réfère davantage à une évolution de nos valeurs et de nos façons de faire, afin de maximiser les bénéfices qu'entraîne le tourisme et de réduire le plus possible ses effets indésirables. À cet égard, les grands voyageurs comme nous peuvent avoir un impact considérable.

## Que voulez-vous dire exactement ?

Nous sommes en mesure d'exercer une influence positive sur beaucoup de monde. Si par exemple nous réussissons à convaincre nos clients d'être plus sensibles à certaines dynamiques, voire de modifier certains comportements, nous gagnons un important effet de levier. Il faut se rappeler que nous comptons près de 2,5 millions de clients par année. Si chacun d'eux consomme un peu moins d'eau et d'énergie, ou achète davantage de produits locaux à destination, ou ressort de son expérience avec nous plus au fait du fléau que représente l'exploitation sexuelle des enfants, par exemple, nous avons vraiment contribué à faire avancer les choses. Nous pouvons ainsi exercer une influence non seulement auprès des touristes, mais aussi auprès de nos partenaires et fournisseurs — environ 4 000 dans 60 pays ! — de nos employés et de nos actionnaires.

## On conçoit aisément, à vous entendre, qu'il s'agit d'un projet de longue haleine. Combien de temps vous faudra-t-il pour arriver à vos fins ?

C'est effectivement un projet aux multiples facettes, très emballant, mais aussi d'une grande complexité. Il faut l'aborder comme un programme d'amélioration continue, qui n'aura pas vraiment de point final. Il y aura toujours quelque chose de plus à faire, il sera toujours possible d'aller un peu plus loin... et il ne faut pas s'attendre non plus à des choses spectaculaires. Une grande quantité du travail sera à peine visible hors de nos murs et certains projets vont demander des années. Il ne s'agit pas de précipiter les choses, et encore moins de se concentrer sur les apparences. Il faut plutôt aborder les enjeux avec professionnalisme et rigueur, et c'est ce que nous faisons.

# RENCONTRE

AVEC LINA DE CESARE



## Quel est le but poursuivi ?

Transat est devenue un des grands voyageurs internationaux verticalement intégrés au monde. La protection de l'environnement, la préservation de la biodiversité, le respect des gens, des collectivités et de leurs cultures sont des facteurs déterminants de notre destinée, et nous voulons jouer un rôle actif sur tous ces plans. C'est à la fois dans notre intérêt, dans celui de la société et dans celui de la planète. Mais c'est aussi une question qui est directement liée à l'avenir de notre industrie.

## La croissance du tourisme ne représente-t-elle pas une menace ? Certains sites, par exemple, sont victimes de hordes de voyageurs...

Sans tourisme, une multitude de sites aurait disparu ! Et les collectivités ne bénéficieraient pas de ses colossales retombées économiques ! C'est vrai, il peut arriver que des concentrations trop grandes de touristes causent des pressions. Mais c'est justement là que la gestion responsable entre en ligne de compte. Il faut encadrer le développement, c'est-à-dire mettre au point des approches qui permettent de protéger les sites et de prévenir les abus. Il faut aussi sensibiliser les voyageurs à l'impact potentiel de leur comportement. Si on arrive à faire ça, on fait du tourisme durable, et nous laissons aux générations futures un héritage positif sur lequel construire.

Le tourisme est une industrie saine, qui encourage et favorise la découverte des autres, le respect de la nature et la conservation, créant au passage des millions d'emplois. Au net, il représente une force très positive.

## Où logez-vous quant à l'importante question du réchauffement climatique ?

Le changement climatique et les émissions de gaz à effet de serre d'origine humaine représentent un enjeu qui doit interpeller tout le monde. Eu égard au tourisme, l'enjeu qui saute aux yeux est celui du transport aérien, sur lequel on braque aisément les projecteurs. Pourtant, l'industrie aérienne se montre responsable en matière d'environnement. Les manufacturiers ne cessent d'investir en recherche et développement, et leurs efforts ne se relâchent pas, bien au contraire, de sorte que les avions sont de moins en moins énergivores.

Air Transat, notre compagnie aérienne, a pour sa part mis au point un des programmes de gestion du carburant et de réduction des gaz à effet de serre les plus rigoureux de l'industrie. Nous avons démarré ce projet en 2003, alors que les prix du pétrole commençaient à s'emballer. Le résultat, aujourd'hui, c'est que nous figurons parmi les compagnies aériennes les plus efficaces à ce titre. Et nos efforts se poursuivent.





## Quelles sont les actions prises par Transat en matière de tourisme durable ?

Nous avons accompli beaucoup de travail aux chapitres de l'évolution de nos processus, de l'amélioration de notre performance environnementale interne et de la sensibilisation de notre équipe. En soi, ce boulot n'est pas très visible de l'extérieur, mais il a demandé une énergie considérable, et il y a encore des choses à faire pour atteindre le niveau d'efficacité que nous visons. Nous avons mis sur pied un Comité de direction du tourisme durable, principalement formé de cadres supérieurs de tous les horizons de l'entreprise, qui prend en main toute la stratégie et les programmes. Nous avons aussi mis en place une douzaine de comités environnementaux, partout où nous sommes installés, d'Athènes à Vancouver !



## Vous êtes aussi intervenus à destination, pour soutenir des initiatives locales. Parlez-nous de vos efforts sur le terrain.

C'est vrai, et ce n'est qu'un début. On ne peut pas parler sérieusement de tourisme durable sans se soucier des collectivités qui accueillent les voyageurs et de ce qui se passe à destination. C'est vraiment fondamental. Comme bien d'autres, Transat a toujours accordé une grande importance à l'aide humanitaire, et nous accentuons nos efforts à ce chapitre. Mais depuis deux ans, nous allons plus loin. Nous mettons de l'avant un autre programme, un programme de collaboration et de développement, qui vise à soutenir des projets de tourisme durable mis de l'avant par des organisations à but non lucratif ou des collectivités, et qui nous semblent économiquement porteurs. Jusqu'ici, nous avons fourni un appui financier et moral à huit projets dans quatre pays.

## S'il fallait retenir un mot, en matière de tourisme durable, quel serait-il ?

Sensibilisation ! De grands changements sont possibles, pourvu que chacun prenne conscience des enjeux, et modifie un peu son comportement. Avoir un regard qui embrasse plus large, faire preuve de lucidité, avoir l'audace d'agir... Voilà le point de départ.



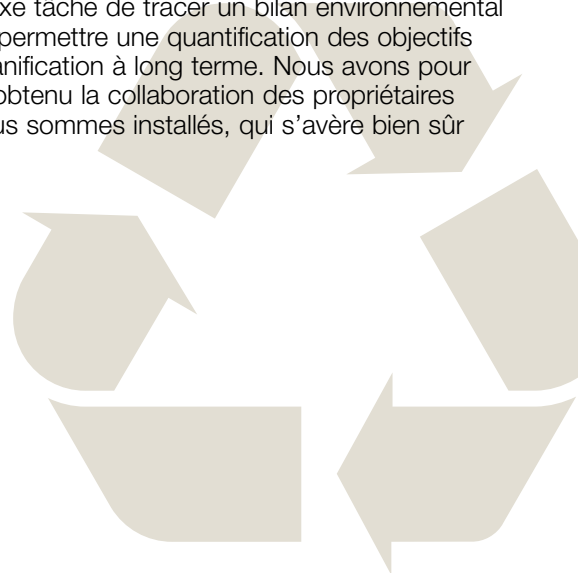
nature



La protection de l'environnement et de la biodiversité, et leur corollaire — la diminution des impacts potentiellement indésirables du tourisme, y compris les émissions de gaz à effet de serre — représentent un des fondements du tourisme durable. Ces dernières années, avec l'appui enthousiaste de tous ses employés, Transat a considérablement accru ses efforts en la matière. Plusieurs programmes ont été mis en place, notamment sous l'égide de quelque douze comités de travail, dans chacun des sites géographiques où nous avons des installations permanentes.

# Réduction Réemploi Recyclage Valorisation

Un premier chantier porte sur la gestion des ressources dans notre organisation même. Ayant constaté que certains programmes de recyclage en place étaient incomplets ou sous-performaient, nous avons implanté de nouvelles initiatives de réduction, de réemploi et de recyclage qui ont rapidement entraîné des résultats tangibles. En parallèle, nous avons entrepris la complexe tâche de tracer un bilan environnemental détaillé, en vue de permettre une quantification des objectifs et une meilleure planification à long terme. Nous avons pour ce faire sollicité et obtenu la collaboration des propriétaires des édifices où nous sommes installés, qui s'avère bien sûr essentielle.



Au chapitre de la  
**réduction des consommations**  
et des impacts, les efforts principaux ont porté  
sur l'énergie, les matières non recyclables et le papier.

Jonview  
Canada :  
baisse de consommation  
d'énergie pour  
l'éclairage  
de 97 %

Look  
Voyages :  
baisse de consommation  
d'énergie de 21 %  
et de 39 %

Verres  
et bouteilles  
de plastique  
bannis



### Montréal, Canada

Une équipe de Transat Tours Canada participe à une opération de plantation d'arbres sur le mont Royal, un joyau patrimonial et naturel situé en plein centre de la ville.



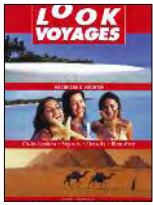
### Toronto, Canada

Chaque année, le personnel de Jonview Canada consacre une journée à la collectivité. Ici, des activités de nettoyage des berges à l'Arboretum du Humber College, qui abrite un écosystème riche en espèces animales et végétales.

- ➔ Des campagnes de sensibilisation internes ont été faites pour encourager la fermeture des systèmes d'éclairage et des ordinateurs, la diminution des intensités du chauffage et de la climatisation, la diminution du recours aux photocopieurs et télécopieurs.
- ➔ Des programmes d'incitation au covoiturage ou à l'utilisation du transport en commun ont été mis en place ou sont actuellement en gestation.
- ➔ Partout, on a banni ou fortement découragé l'usage de bouteilles de plastique et de verres de plastique ou de styromousse, voire de verres jetables. Des tasses ordinaires et des bouteilles réutilisables ont été distribuées au personnel.
- ➔ Nous avons propagé le recours à l'impression recto verso, autrefois l'exception, maintenant la norme. Au Canada, plus de 60 % des quelque 500 imprimantes ont été configurées pour le recto verso, et le reste du parc le sera progressivement. Les réunions « sans papier » sont fortement encouragées.
- ➔ Des millions de documents de voyage se présentent maintenant sous forme électronique et sont expédiés par courriel. Cet effort, amorcé il y a deux ans, se poursuit. Il permet d'économiser des quantités importantes de papier et de diminuer les coûts.

60 %  
des imprimantes  
RECTO  
VERSO

Canadian Affairs :  
papier  
-70 %



À Montréal, de nouvelles infrastructures informatiques à la fine pointe de la technologie ont été installées dans un bâtiment certifié LEED (*Leadership in Energy and Environmental Design*).

En France, le réseau Club Voyages a lutté avec succès contre la réception non sollicitée de brochures de voyageurs externes, avisant les expéditeurs que ce matériel leur serait retourné à leurs frais.

Aux Pays-Bas, Air Consultants Europe (ACE) a organisé une opération de sensibilisation qui a rallié les troupes. On a aussi offert à chaque employé une inscription à l'organisation environnementale « Natuurmonumenten ».

Chez Jonview Canada à Toronto, parmi de multiples initiatives, on a renoncé à utiliser 117 plafonniers sur 197. Les lampes de 50 W qui équipaient les 80 autres ont été remplacées par des ampoules à basse consommation de 4 W, le tout entraînant une réduction relative de consommation de 97 %.

Chez Look Voyages, à Paris, les édifices achetés en 2007 ont été rénovés en 2008 avec un souci marqué pour la réduction de la consommation d'énergie. Les gains qui seront faits en 2009 sont estimés respectivement à 21 % et 39 %.

En matière de réemploi, notre initiative la plus importante concerne le matériel électronique, notamment les ordinateurs et les téléphones cellulaires défectueux. Dans le cadre d'un processus mis au point par notre direction des systèmes de gestion de l'information, ces équipements sont maintenant récupérés, nettoyés, et, selon leur état, remis à des organismes de récupération et de recyclage, ou donnés à des écoles.

Des programmes de gestion des matières recyclables ont été mis en place ou améliorés dans toutes nos installations. En règle générale, en fonction des infrastructures et systèmes disponibles localement, ils permettent de récupérer le papier et le carton, le plastique, le verre et l'aluminium. Avec le concours de nos employés et des propriétaires des immeubles que nous occupons, d'autres initiatives environnementales ont été prises, comme la récupération sécuritaire des piles, des cartouches d'encre, des tubes fluorescents usagés et l'adoption de produits de nettoyage biodégradables.

Dans le monde du tourisme, malgré la place et l'importance considérable qu'a prise Internet dans la commercialisation, les brochures des voyageurs demeurent un outil de marketing important. Tous les voyageurs sont conscients des quantités importantes de papier en cause, et la plupart d'entre eux font des efforts pour diminuer les quantités produites et utiliser des matériaux plus écologiques. Nos filiales Transat Tours Canada (au Canada), ainsi que Vacances Transat et Look Voyages (en France), produisent annuellement de telles brochures. En 2008, les quantités produites ont encore été réduites, dans la foulée d'un effort constant visant à réduire les coûts et à mieux cibler les besoins, et toutes les brochures ont été imprimées sur des papiers certifiés FSC (*Forest Stewardship Council*) ou PEFC (*Programme for the Endorsement of Forest Certification*). Il en est de même du magazine de bord Atmosphère et de la brochure de produits hors taxes distribués à bord des appareils d'Air Transat.



## La sensibilisation du personnel

De nombreuses activités de sensibilisation ont été menées auprès du personnel, et ce dès 2007, le tout à l'initiative de nos comités environnementaux, eux-mêmes formés d'employés. Au premier chef, sur tous nos sites majeurs, des « journées vertes » ont été organisées, qui ont permis aux employés de mieux comprendre les enjeux environnementaux, les programmes de réduction, réemploi et recyclage mis en place, les débouchés industriels des produits recyclés et les comportements susceptibles de contribuer à une meilleure protection de l'environnement. Les activités mises en œuvre ont varié selon les endroits, mais ont pu faire appel à des rencontres d'information avec des entreprises spécialisées et les gestionnaires d'immeubles, des expositions sur les lieux de travail, la distribution de tasses ou de stylos réutilisables ou biodégradables, etc. En outre, les comités environnementaux publient régulièrement des bulletins d'information s'adressant à tout le personnel et ont organisé plusieurs activités de sensibilisation et de formation, comme des conférences. La haute direction s'est étroitement associée à ces efforts, démontrant l'importance de cet enjeu pour l'organisation.

Les concepts fondateurs du tourisme durable ont fait l'objet d'une communication abondante sur l'intranet de Transat, qui est accessible à tous les employés. Les initiatives prises par l'organisation, de même que les enjeux touchant l'ensemble de l'industrie, ont aussi été régulièrement évoqués, et l'ensemble de ce matériel demeure disponible en permanence pour le bénéfice du personnel.

# DÈS 2003, AIR TRANSAT A DÉVELOPPÉ ET IMPLANTÉ UN PROGRAMME RIGOUREUX DE GESTION DU CARBURANT.

EN VOL

Allègement  
des  
appareils



Optimisation  
des plans  
de vols



Modification  
des techniques  
d'atterrissage



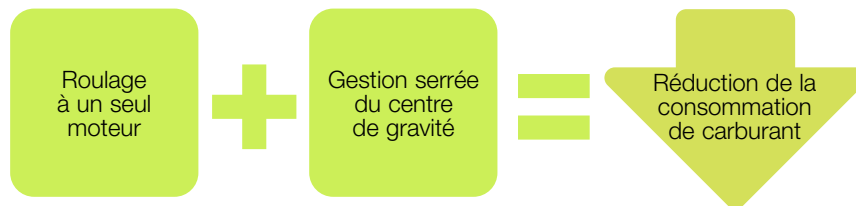
Réduction de la  
consommation  
de carburant







AU SOL

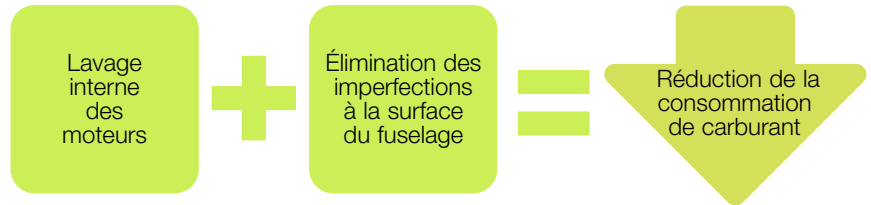


# L'impact environnemental des activités aériennes

Les gaz à effet de serre (GES), et notamment le CO<sub>2</sub>, contribuent au changement climatique. Le Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat (GIEC) estime que l'aviation est responsable d'environ 2 % des émissions globales de CO<sub>2</sub>. L'Organisation mondiale du tourisme (UNWTO) estime pour sa part, dans la Déclaration de Davos de 2007, que le tourisme dans son ensemble pourrait compter pour 5 % des émissions mondiales de gaz à effet de serre.

Dès 2003, Air Transat, une filiale à part entière de Transat, a développé et implanté un programme rigoureux de gestion du carburant, qui a permis de réduire substantiellement les émissions de GES par passager. En 2008, la consommation de carburant chez Air Transat a été de 3,26 litres (8,25 kg de CO<sub>2</sub>) par passager par 100 km, par rapport à 3,17 litres (8,02 kg de CO<sub>2</sub>) l'année précédente. Ces consommations se comparent avantageusement à celles de la plupart des transporteurs aériens. L'augmentation relative de 2008 est attribuable à la diminution du nombre de sièges sur nos appareils, alors que nous avons augmenté l'espace entre ceux-ci pour améliorer le confort. Les mesures de gestion du carburant mises au point par Air Transat, appliquées de manière systématique, touchent les opérations aériennes, la préparation des plans de vols, les opérations au sol, l'ingénierie et le commissariat; elles sont décrites sur notre site Web.

# ENTRETIEN



Au total, Air Transat a effectué en 2008 environ 14 400 vols, et les émissions de CO<sub>2</sub> correspondantes ont été de 1 137 629 tonnes, par rapport à environ 13 000 vols et 1 013 970 tonnes en 2007. L'augmentation est principalement attribuable à l'ajout d'un appareil dans la flotte et au nombre accru de vols.

Nous avons entrepris avec Air Transat et Handlex, nos filiales du domaine aérien, trois autres projets majeurs, à savoir la poursuite d'une certification LEED-EB pour le siège social et le centre d'entretien de Montréal, la mise en place d'un système de gestion environnementale en vue d'une certification ISO 14001, ainsi que l'intégration des principes 3R-V (réduction, réemploi, recyclage et valorisation) dans la stratégie d'approvisionnement.

LEED-EB (*Leadership in Energy and Environmental Design for Existing Buildings*) est une norme de certification d'avant-garde en matière de développement durable, pour les immeubles existants. Mené en parallèle avec le développement d'un système de gestion environnementale, le projet LEED-EB porte sur la mise à niveau des installations en matière de gestion de l'eau, de l'énergie et des émissions atmosphériques; il porte aussi sur les matériaux et ressources, la qualité de l'environnement intérieur et l'aménagement écologique du site. Les équipes d'Air Transat et Handlex, qui se partagent l'édifice, ont complété en 2008 une étude de faisabilité, qui a permis d'identifier une série de projets qui permettront de cheminer vers l'obtention de la certification. Certains de ces projets, comme l'implantation d'un système de collecte sélective et d'autres initiatives ayant permis la diminution des matières résiduelles, sont déjà en cours de réalisation.

Le troisième projet, l'intégration des 3R-V à la stratégie d'approvisionnement, donne la priorité à la réduction et au réemploi, notamment à bord des avions. Une méthode d'analyse a été mise au point pour faciliter la prise de décision au chapitre des achats, avec pour objectifs d'éliminer autant que faire se peut les fournitures jetables, de promouvoir le réemploi et de réduire au minimum le volume de matières résiduelles destinées à l'incinération. En effet, la réglementation touchant les déchets « internationaux » rend actuellement le recyclage des rebuts récoltés à l'issue des vols très difficile. À titre d'exemple, on encourage maintenant les passagers à n'utiliser qu'un seul verre jetable pour la durée du vol.



## Camagüey, Cuba Un coup de pouce aux enfants handicapés

Transat a appuyé la Fondation Camaléon, de Québec, qui soutient l'École Antonio Suárez Domínguez et le Centro diagnóstico y orientación provincial de Camagüey. De l'équipement médical et des médicaments ont été transportés gracieusement par l'entremise d'Air Transat.

# CAP ECO-NAV

## SENSIBILISATION À LA NAVIGATION ÉCOLOGIQUE

PARTENAIRE Association De Navigatio LIEU France

Transat a donné son appui au projet Cap eco-nav, une opération de sensibilisation aux techniques et pratiques de la navigation écologique. Le projet va se déployer en 2009 dans les ports de Bretagne, sous la forme d'expositions, de conférences et de rencontres. De nombreux partenaires, ainsi que les membres du réseau EcoNav, dont la Fondation Nicolas Hulot, appuient également le projet.

De Navigatio  
Une relation durable entre l'homme et la mer



# RÉSEAU DE GÎTES D'ÉTAPE ÉCOLOGIQUES

PARTENAIRE L'Échappée bleue LIEU Lac Saint-Jean, Canada

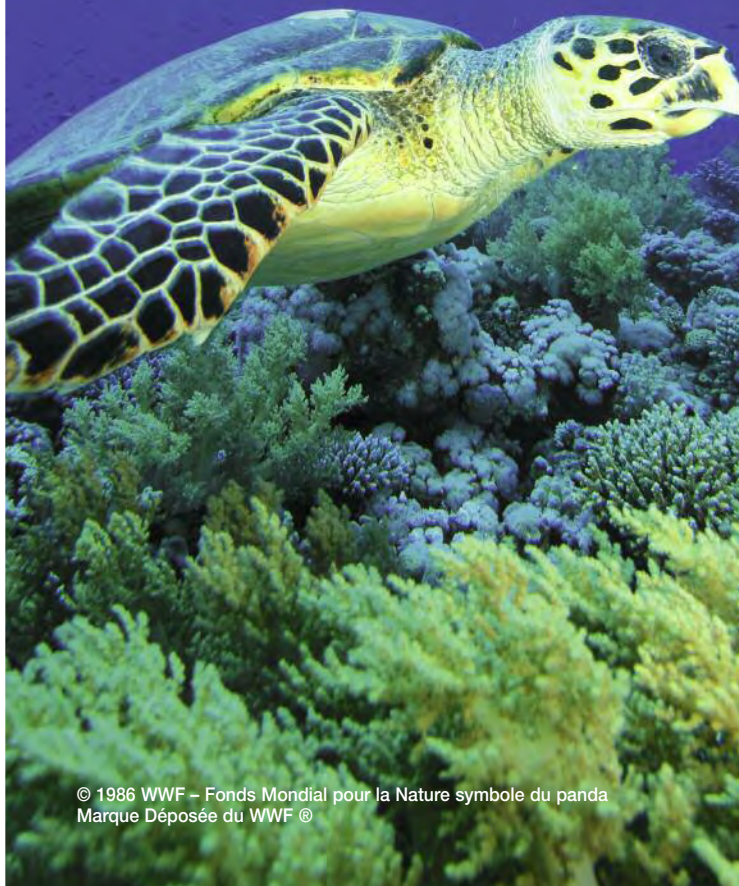
Coopérative de tourisme durable fondée en 2006, l'Échappée bleue compte près de 600 membres. Elle a achevé la construction du premier de quatre gîtes d'étape qui, en bordure de la *Véloroute des Bleuets*, constitueront une vitrine pour les technologies énergétiques alternatives et le patrimoine local. Transat a accordé son soutien à ce projet en 2008.



# POUR UN TOURISME PLUS VERT À CUBA

PARTENAIRE WWF-Canada LIEU Cuba

Avec l'appui de Transat, le Fonds mondial pour la nature Canada (WWF-Canada) réalise à Cuba un programme de gestion environnementale lié au tourisme, en collaboration avec le gouvernement cubain et *The Antonio Nuñez Jimenez Foundation of Man and Nature*. « Pour un tourisme plus vert à Cuba » vise à établir les indicateurs qui permettront de mesurer les répercussions des activités touristiques et de soutenir un développement durable.



© 1986 WWF – Fonds Mondial pour la Nature symbole du panda  
Marque Déposée du WWF ®



culture



Le tourisme, c'est avant tout une affaire humaine. Au-delà des paysages, au-delà des plages et des monuments, c'est la curiosité, la découverte et l'humanité qui animent cette industrie, devenue en cinquante ans une des plus importantes au monde. Conserver les écosystèmes, protéger le patrimoine naturel et bâti, être curieux et respectueux des bagages culturels et des traditions de chacun, faire preuve de solidarité, se montrer lucide face aux effets du tourisme sont autant de façons essentielles de pratiquer un tourisme responsable et durable.

# La protection du patrimoine

Dans le cadre d'un programme visant à soutenir des projets de tourisme durable à destination, que nous avons mis sur pied en 2007, Transat a déjà apporté un soutien actif à plusieurs projets à caractère culturel. Par exemple, en Tunisie, nous soutenons l'Association pour le Développement Durable (ADD) de Médenine, pour son projet « Innovation rurale en zone difficile », un programme de développement local intégré qui s'articule autour du tourisme patrimonial et rural non loin de Djerba. Et au Canada, la Seigneurie des Aulnaies a reçu l'aide de Transat pour mettre en œuvre un plan de cinq ans pour la préservation et la mise en valeur de ses bâtiments historiques, ainsi que pour la modernisation de ses structures d'accueil, de son animation et de son exposition permanente.



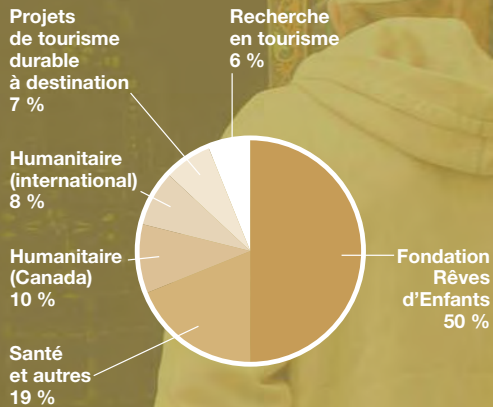
Ce programme, d'envergure internationale, poursuit plusieurs objectifs. Au premier chef, il vise bien sûr à favoriser la concrétisation de projets touristiques axés sur la conservation, qui génèrent ou généreront des retombées économiques localement. Mais il veut aussi, et peut-être surtout, encourager et promouvoir une certaine vision du développement touristique, en éveillant les consciences des promoteurs, des décideurs, des voyageurs et de tous ceux qui, en somme, exercent un pouvoir sur les destinées du tourisme.



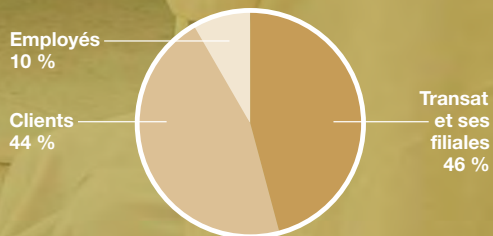
Depuis toujours, Transat, ses clients et son personnel s'engagent auprès de la collectivité. En 2008, nous avons effectué des contributions d'une valeur d'environ 1,8 million de dollars à des œuvres de charité, des organisations humanitaires et des organismes sans but lucratif.

Contribution 2008 : 1,8 million de dollars

### Allocation des fonds



### Provenance des fonds



#### La Fondation Rêves d'Enfants

En 2008, Air Transat a recueilli quelque 800 000 \$ auprès de ses passagers pour la Fondation Rêves d'Enfants, qui réalise les rêves d'enfants souffrant d'une maladie grave.



## Agir auprès des collectivités

Depuis toujours, Transat et son personnel font preuve de générosité et s'engagent auprès de la collectivité, aussi bien dans nos pays d'origine qu'à destination. Cette aide est apportée dans le cadre d'une politique établie, sous forme de contributions financières, de dons en nature, ou encore par l'entremise de l'engagement bénévole de nos employés, qui non seulement répondent avec enthousiasme aux appels de Transat, mais qui régulièrement prennent l'initiative.

En 2008, Transat et ses filiales, ses employés et ses clients ont effectué des contributions d'une valeur d'environ 1,8 million de dollars, faites en argent ou en nature à des œuvres de charité, des organisations humanitaires et des organismes sans but lucratif.

La contribution directe de nos employés à des causes comme Centraide du Grand Montréal et la Croix-Rouge canadienne pour les conséquences des ouragans Gustav et Ike à Cuba et Haïti a représenté plus de 180 000 \$. La contribution de l'organisation (faite majoritairement en argent) et celle des clients (pour la Fondation Rêves d'Enfants) ont totalisé environ 800 000 \$ chacune. Comme nous le faisons depuis des années, Air Transat a continué d'offrir gratuitement du transport de fret humanitaire à des organismes ou des bénévoles œuvrant sur le terrain dans des pays moins favorisés. Nous avons ainsi transporté 2,5 tonnes de matériel dans le cadre d'une vingtaine de missions en 2008, principalement à destination des Caraïbes.



## Non à l'exploitation sexuelle des enfants

Même s'il constitue un formidable levier socioéconomique, le tourisme international a entraîné dans son sillage le développement du tourisme sexuel et, plus préoccupant encore, l'exploitation sexuelle des enfants à des fins commerciales. L'UNICEF estime que l'exploitation sexuelle bouleverse la vie de quelque deux millions d'enfants, dont une majorité de filles. Le problème est plus aigu dans les pays en développement, notamment dans les régions de l'Asie du Sud et du Sud-Est, des Caraïbes, de l'Amérique latine, de l'Afrique et de l'Europe de l'Est. Transat s'oppose fermement à cette forme d'exploitation infantile et a entrepris des efforts de sensibilisation internes et externes qui vont s'intensifier en 2009.



### Transat Distribution Canada tend la main

En août 2008, l'organisation Hands Across the Nations, fondée par l'agent de voyages Donnalea Madeley et son mari Greg, a marqué l'ouverture d'un centre communautaire de santé dans le village de Mana, au Mali. Ce centre va procurer des soins médicaux à sept collectivités environnantes. Avec l'appui enthousiaste de Transat Distribution Canada, HATN a notamment distribué des moustiquaires, organisé une clinique de vaccination contre le tétanos et sensibilisé les gens à la lutte contre la malaria.



# INNOVATION RURALE EN ZONE DIFFICILE

PARTENAIRE Association pour le Développement Durable (ADD)  
LIEU Médenine, Tunisie

Transat a donné son soutien à « Innovation rurale en zone difficile », un programme de développement qui s'articule autour du tourisme patrimonial et rural dans le Gouvernorat de Médenine, non loin de Djerba, en Tunisie. L'ADD est soutenue par le ministère de l'Environnement et du Développement durable de la Tunisie, le Conseil régional de Médenine, le Conseil général de l'Hérault (France), des chercheurs et plusieurs organisations internationales et non gouvernementales de France, d'Espagne et d'Italie.



## LUTTER CONTRE LA MALNUTRITION

LIEU Riberalta, Bolivie

En 2008, Transat a donné son appui au Comité International de Projet Outre-mer (CIPOM) de l'École Polytechnique de Montréal pour son projet de construction d'une unité nutritionnelle à l'Hôpital Materno Infantil Reidun Roine de la municipalité de Riberalta en Bolivie. Le projet, réalisé en partenariat avec Oxfam-Québec et le Club 2/3, contribuera à éradiquer la pauvreté et à éliminer la malnutrition.



## VACANCES TRANSAT FINANCE LA CONSTRUCTION D'UNE ÉCOLE

LIEU Ho Chi Minh Ville, Vietnam

La nouvelle école Tinh Thuong, à Ho Chi Minh Ville, accueille maintenant 200 élèves qui, sans ce projet, seraient vraisemblablement abandonnés à leur sort. La nouvelle école a vu le jour grâce à l'association Enfants du Mékong — qui œuvre à la protection, à la scolarisation et au mieux-être des enfants de l'Asie du Sud-Est — de même qu'à Vacances Transat, qui s'est assurée du financement.



**Vancouver, Canada**  
**Nettoyage annuel des berges**

Les employés de Transat Tours Canada de Vancouver participent avec enthousiasme à une corvée de nettoyage des berges.



**Montréal, Canada**  
**Un coup de main à Moisson Montréal**

Une quarantaine d'employés de Jonview Canada prêtent main-forte à Moisson Montréal, la plus grande banque alimentaire au Canada, dans le cadre d'une journée consacrée à la collectivité.

## Sensibiliser les voyageurs

En 2008, Transat a entrepris de sensibiliser les voyageurs aux enjeux du tourisme durable, notamment par l'entremise de son site Web, dans ses brochures commerciales et dans le magazine de bord d'Air Transat. À ce jour, le principal objectif poursuivi est de faire comprendre les concepts fondateurs du tourisme durable, et notamment ses piliers que sont l'environnement, la conservation du patrimoine et le respect des cultures, et l'exploitation responsable du potentiel économique du tourisme. Par le biais de conseils aux voyageurs, Transat tente d'influencer les comportements de ses quelque 2,5 millions de clients.

# AIDE INTERNATIONALE POUR L'ENFANCE

LIEU Andhra Pradesh, Inde

Aide internationale pour l'enfance (AIFE) ouvre des maisons d'accueil à l'intention des enfants victimes d'esclavage ou de tourisme sexuel. Cette organisation procure soins sanitaires et alimentaires, soutien psychologique et éducation. Un de ses projets, soutenu par Transat, en est un de prévention du travail des enfants et de la servitude pour dettes dans des villages de l'Andhra Pradesh, en Inde.



# TRANSAT S'ASSOCIE À L'INITIATIVE ENFANTS SOLDATS

LIEU République démocratique du Congo

On estime que 250 000 enfants sont utilisés comme soldats, messagers militaires, espions, voire comme commandos suicide ou esclaves sexuels. « L'Initiative enfants soldats », à laquelle Transat a accepté d'apporter un soutien financier en 2008, se consacre à la lutte contre ce phénomène. Le projet est soutenu par l'UNICEF et le Centre Pearson pour le maintien de la paix.





pour un  
tourisme  
durable

## Touriste responsable, tourisme durable

Le tourisme durable est un mode de tourisme qui respecte l'environnement, qui respecte les cultures locales, qui respecte les droits de l'homme et qui respecte l'économie locale.

### Soyez curieux.

Le tourisme durable, c'est le tourisme qui respecte l'environnement, les cultures locales, les droits de l'homme et l'économie locale. Pour en savoir plus, consultez le site [www.transat.com](http://www.transat.com).

### Respectez vos hôtes.

Le respect des cultures locales est essentiel pour un tourisme durable. Évitez de porter des vêtements trop voyants ou de vous comporter de manière irrespectueuse. Apprenez quelques mots de la langue locale et évitez de toucher les personnes âgées ou les personnes handicapées.

### Respectez l'environnement.

Le tourisme durable est un mode de tourisme qui respecte l'environnement, les cultures locales, les droits de l'homme et l'économie locale. Évitez de jeter des déchets, de marcher sur les plantes et de perturber la faune.

### Soyez bien préparé.

Avant de partir, vérifiez les conditions de voyage, les documents nécessaires et les coutumes locales. Évitez de porter des vêtements trop voyants ou de vous comporter de manière irrespectueuse.

### Préservez l'environnement.

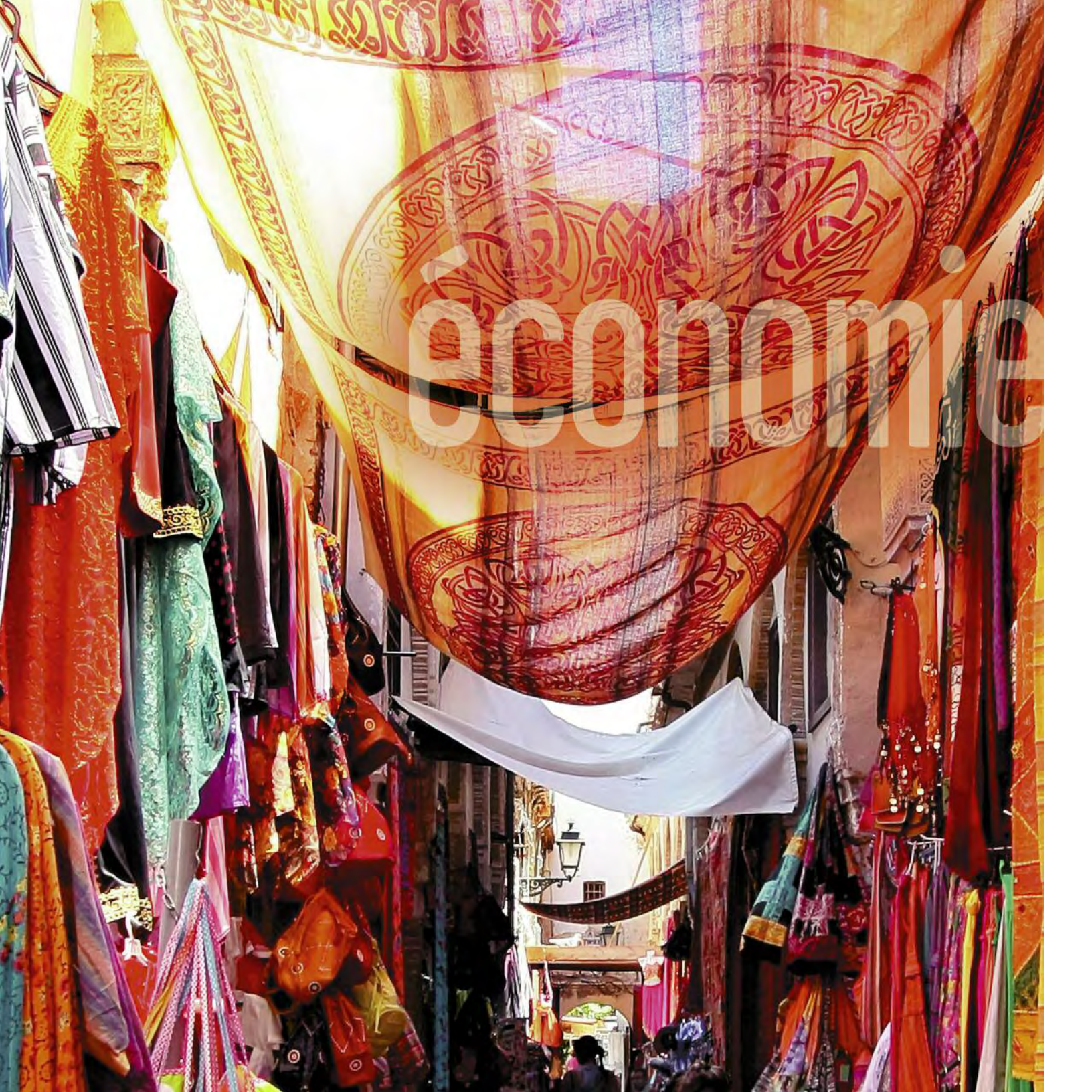
Le tourisme durable est un mode de tourisme qui respecte l'environnement, les cultures locales, les droits de l'homme et l'économie locale. Évitez de jeter des déchets, de marcher sur les plantes et de perturber la faune.

### Appréhendez la culture et le patrimoine locaux.

Le tourisme durable est un mode de tourisme qui respecte l'environnement, les cultures locales, les droits de l'homme et l'économie locale. Évitez de porter des vêtements trop voyants ou de vous comporter de manière irrespectueuse.



pour un  
tourisme  
durable



économie



Le tourisme représente une activité économique de quelque 6 000 milliards de dollars et une source de prospérité pour de nombreux pays. Dans le monde, plus de 200 millions de personnes occupent un emploi directement ou indirectement lié au tourisme. Si les villes phares et les sites immémoriaux agissent comme pôles d'attraction, de nombreuses régions et de petites localités attirent également les voyageurs parce qu'elles ont réussi à préserver leur authenticité et leurs paysages. Faire du tourisme durable, c'est concilier développement et protection des ressources. C'est s'efforcer que tous puissent bénéficier des retombées du tourisme, tout en maximisant les efforts de conservation et les gestes de solidarité.

## Le tourisme, formidable moteur économique

Le tourisme, et notamment le tourisme international, est une industrie en croissance qui constitue un moteur de développement économique majeur. Il représente plus de 10 % du produit intérieur brut (PIB) mondial, plus de 12 % des exportations et plus de 8 % des emplois. Contrairement à d'autres industries importantes dont les retombées sont concentrées là où se trouvent les ressources et les infrastructures, le tourisme se pratique partout, à petite ou à grande échelle, et tous les pays sont en mesure de participer à l'économie touristique s'ils le souhaitent. Le tourisme constitue donc une arme formidable pour faire reculer la pauvreté. De surcroît, il contribue aux rapprochements et aux échanges entre les peuples, contribuant ainsi à apaiser d'éventuelles tensions.

La croissance du tourisme international pourrait être, au cours des dix prochaines années, de l'ordre de 4 % par année, et l'Organisation mondiale du tourisme estime que nous passerons de 900 millions de voyageurs internationaux en 2007 à 1,6 milliard en 2020. De tels chiffres expliquent pourquoi la

protection de l'environnement, la conservation des sites et la gestion des enjeux sociaux liés au tourisme deviennent des enjeux majeurs, au centre des discussions sur l'avenir du tourisme. C'est dans ce contexte qu'il faut placer la notion de tourisme durable.

Transat A.T. inc.

(en millions de CAD pour les exercices financiers terminés le 31 octobre)

	2008	2007
Revenus	<b>3 512,9</b>	3 045,9
Coûts directs	<b>1 933,7</b>	1 601,7
Services touristiques achetés de tiers		
Salaires et avantages sociaux	<b>349,7</b>	334,9
Dépenses d'exploitation totales	<b>3 385,5</b>	2 907,8
Bénéfice net (perte nette)	<b>(50,0)</b>	78,5
Dividendes versés	<b>11,9</b>	11,5
Impôts sur les bénéfices payés	<b>11,9</b>	43,4
Nombre d'employés actifs au 31 octobre	<b>6 466</b>	6 090

En 2008, Transat a fait voyager environ 2,5 millions de personnes et a acheté pour ce faire des services touristiques d'une valeur d'environ deux milliards de dollars auprès d'environ 4 000 fournisseurs de plus de 60 pays dans le monde. Sur tous ces marchés, à l'apport de Transat s'ajoutent bien sûr les dépenses faites par les voyageurs et les retombées indirectes générées localement par les fournisseurs et partenaires de Transat.

### Transat : une équipe motivée et engagée

Le tourisme, c'est avant tout une affaire humaine, et chez Transat, nous savons que ce sont nos employés qui font, et feront toujours, la différence. Pour tout voyageur dont le métier consiste à assurer aux gens des vacances inoubliables, le personnel est en première ligne. Surtout dans une industrie aussi complexe que celle-ci, qui met en jeu une vaste chaîne d'approvisionnement, dans plusieurs pays, pour livrer un service intangible, dans un contexte où les émotions prennent beaucoup de place.

Au 31 octobre 2008, Transat comptait 6 466 employés et les salaires et avantages sociaux s'élevaient à 350 millions de dollars. Outre les représentants à destination, les guides et les animateurs, tous à pied d'œuvre dans de nombreuses destinations, ce personnel se trouvait au Canada (5 288), en France (789), au Royaume-Uni (67), en Grèce (35), aux Pays-Bas (22) et aux États-Unis (12), de même que dans deux filiales au Mexique et en République dominicaine. Avec le sourire et avec professionnalisme, chaque membre de notre équipe a donc une part de responsabilité dans notre succès et dans notre capacité de faire avancer la cause d'un tourisme qui sera de plus en plus durable.





## PROGRAMME DE CERTIFICATION ENVIRONNEMENTALE

PARTENAIRE Réseau de la Réserve de la biosphère de l'arche de Frontenac  
LIEU Ontario, Canada

Avec l'aide de Transat, le Réseau de la Réserve de la biosphère de l'arche de Frontenac a lancé un important projet de certification environnementale destiné aux acteurs de l'industrie touristique de son territoire. Quelque 50 partenaires et une vingtaine d'agences et organisations unissent leurs efforts afin de mieux concilier développement économique et préservation du patrimoine naturel.



## MISE EN VALEUR DU PATRIMOINE HISTORIQUE

PARTENAIRE La Seigneurie des Aulnaies LIEU Saint-Roch-des-Aulnaies, Canada

Centre d'interprétation du régime seigneurial le plus complet au Canada, la Seigneurie des Aulnaies a reçu l'aide de Transat pour mettre en œuvre un plan de cinq ans pour la préservation et la mise en valeur de ses bâtiments historiques. La Seigneurie est le principal site touristique et un important employeur de la région.



## PRÈS DE MILLE ORDINATEURS QUI NE FINIRONT PAS À LA CASSE, MAIS À LA CLASSE !

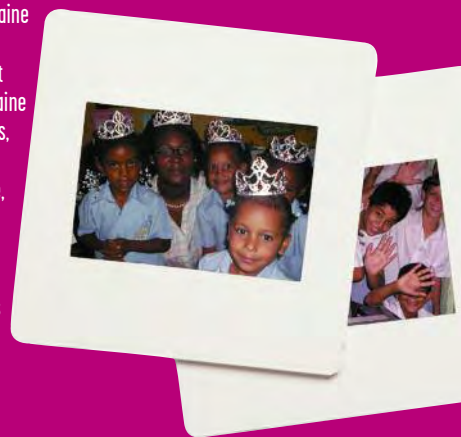
LIEU San Salvador, El Salvador

Transat a fait don de 220 ordinateurs à des écoles du El Salvador par l'entremise de l'initiative Ordinateurs pour tous. Au Canada, quelque 400 ordinateurs ont été remis à l'organisme Ordinateurs pour les écoles du Québec. Nous avons également expédié plus de 350 ordinateurs en République dominicaine, à Haïti et à Cuba. Il se produit plus de 50 millions de tonnes de déchets électroniques annuellement dans le monde.

## TRANSAT SOUTIENT LE COLEGIO LA ISABELA, UNE ÉCOLE PRIMAIRE EN RÉPUBLIQUE DOMINICAINE

LIEU Puerto Plata, République dominicaine

En mars 2008, un appareil d'Air Transat s'envolait pour la République dominicaine avec à son bord des manuels scolaires, des ordinateurs, des fournitures médicales et des costumes de théâtre, tout ça réuni par un groupe de Canadiens souhaitant apporter leur soutien aux enfants du Colegio La Isabela. Quelque 2,5 tonnes de matériel ont été transportés pour des projets semblables en 2008.



En encourageant la recherche et l'enseignement,  
en soutenant des projets de tourisme durable à destination,  
Transat contribue au développement de l'industrie,  
aide les collectivités à bénéficier du tourisme,  
et s'efforce de préserver la biodiversité.







## L'avancement des connaissances et des compétences en tourisme

Transat est associée à deux institutions importantes, à savoir l'Université du Québec à Montréal (UQAM), qui a mis sur pied la Chaire de tourisme Transat, et l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (ITHQ). Toutes deux font progresser les connaissances, les compétences et la reconnaissance associées à l'industrie du tourisme.

La mission de la Chaire de tourisme Transat de l'UQAM est de contribuer à l'essor et au rayonnement de l'industrie touristique québécoise par la recherche, la diffusion d'information et le développement de la formation. L'ITHQ, pour sa part, se consacre depuis des années au développement d'une relève de qualité, hautement professionnelle, dans le monde du tourisme.

## Notre programme de soutien de projets à destination

Dans le cadre d'un programme d'aide financière qu'elle a mis au point, Transat soutient des projets qui visent à préserver ou à mettre en valeur le patrimoine culturel, à protéger des sites naturels présentant un potentiel touristique, à aider les communautés à bénéficier économiquement du tourisme, ou à réduire l'impact environnemental de celui-ci. Ces projets, jugés au mérite, lui sont présentés par des organismes à but non lucratif ou des collectivités qui ont à cœur le tourisme durable. Ce programme a permis le démarrage ou l'avancement de projets porteurs d'avenir, petits et grands, mais il a aussi un important effet d'entraînement. Il aide à faire comprendre les diverses dimensions du tourisme durable et contribue à une prise de conscience de son importance, il encourage les collectivités et les organismes bénévoles, et enfin il pave la voie à une saine émulation sur le terrain. À ce jour, Transat a ainsi accordé son appui à huit projets qui s'inspirent d'une même vision : développer le tourisme, créer des emplois, générer des retombées économiques, à partir de projets basés sur la conservation et l'adhésion de la collectivité. Ces projets représentent des engagements financiers de plus de 300 000 \$.



### Chaire de tourisme Transat UQAM, Montréal

La Chaire de tourisme Transat de l'Université du Québec à Montréal contribue à l'essor et au rayonnement de l'industrie touristique.



### Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (ITHQ), Montréal

Transat soutient l'ITHQ, le plus important établissement d'enseignement spécialisé en tourisme, hôtellerie et restauration au Canada.

Le programme d'inspection des hôtels de Transat  
comporte 163 paramètres liés à la sécurité.  
En 2008, quelque 285 visites ont été faites dans  
169 hôtels sur une trentaine de destinations.



OCEAN TURQUESA  
RIVIERA MAYA, MEXIQUE



# Sécurité et tourisme durable à destination

Le métier de voyageur consiste à acheter et à regrouper divers services touristiques (hébergement, transport, excursions, restauration, etc.), généralement offerts par des tiers. Notre performance en matière de tourisme durable est donc tributaire, en partie, de celle de nos fournisseurs, d'où notre souci de choisir des partenaires responsables et de mettre en place une culture de collaboration, basée sur une vision commune du tourisme durable. Nous pouvons exercer une influence sur les façons de faire; nous pouvons aussi nous inspirer des pratiques d'avant-garde qui, souvent, sont déjà mises en place par nos partenaires, et que nous pouvons contribuer à propager auprès du plus grand nombre.

Nous avons mis en place un groupe de travail international chargé de jeter les bases d'une politique d'approvisionnement durable en matière de services touristiques, de même qu'un programme de sensibilisation et d'amélioration continue auprès des fournisseurs. Le déploiement de ce programme se fera par étapes. Dans un premier temps, nous concentrons nos efforts sur le secteur hôtelier : à l'été 2008, nous avons lancé un projet pilote avec l'aide d'une soixantaine d'hôteliers, afin de documenter les pratiques qui ont cours en matière de gestion environnementale, d'achat local, de relations de travail et de rapports avec la collectivité. Cette initiative permettra d'établir des objectifs mesurables, à partir d'un état de la situation chiffré. Il pavera ainsi la voie au développement d'un plan d'action basé sur la sensibilisation et le dialogue et, à terme, à un programme de reconnaissance. Avec le temps, le programme sera étendu à l'ensemble de nos fournisseurs du secteur hôtelier, puis aux fournisseurs d'autres catégories de services.

Ce programme vient s'ajouter à un autre, en place depuis plusieurs années chez Transat, et centré sur la sécurité des clients. Transat met en effet de l'avant un rigoureux programme d'inspection des hôtels. Plusieurs inspecteurs spécialement formés visitent annuellement près de 200 hôtels, effectuant des vérifications portant sur 163 paramètres liés à la sécurité, comme par exemple la prévention des incendies, la gestion des piscines, la salubrité en cuisine, etc. En cas de non-conformité, des mesures immédiates sont prises, qui peuvent aller jusqu'à la suspension des ventes.



Transat  
avant tout  
une équipe





Chez Transat, nous croyons que nos gens grandissent en même temps que notre organisation et qu'ils représentent les fondements même de notre industrie. C'est pourquoi nous considérons qu'il est de notre responsabilité d'aider notre équipe à développer ses talents, de faire connaître notre industrie aux générations montantes, et de travailler avec la collectivité et les partenaires susceptibles de nous accompagner dans la réalisation de cette mission. Parce que notre personnel constitue la fibre même de ce que nous sommes, nous entendons reconnaître sa contribution et cultiver, avec sa participation, une atmosphère de travail agréable et stimulante ainsi qu'un environnement de travail sain et sécuritaire. Nous croyons aussi que nos employés peuvent contribuer au mieux-être des collectivités qui nous accueillent et nous travaillons ensemble dans cette direction.

## Le développement du talent et des compétences chez Transat

Chez Transat, nous croyons que nos gens grandissent en même temps que notre organisation et qu'ils représentent les fondements même de notre industrie. C'est pourquoi nous considérons qu'il est de notre responsabilité d'aider notre équipe à développer ses talents, de faire connaître notre industrie aux générations montantes, et de travailler avec la collectivité et les partenaires susceptibles de nous accompagner dans la réalisation de cette mission.

En matière de développement du talent, notre philosophie actuelle s'appuie sur un vaste consensus, élaboré par l'entremise d'une consultation auprès de plus de 70 cadres de différents niveaux et différents pays. En effet, c'est avant tout sur les gestionnaires que repose cette responsabilité, si fondamentale pour le développement de notre organisation. Une formation en

« coaching » a d'ailleurs été donnée à près de la totalité de nos gestionnaires (plus de 500) de tous les niveaux. Aujourd'hui, toute notre équipe de direction se reconnaît dans l'approche que nous avons adoptée, puisque celle-ci a été partagée avec l'équipe de direction lors du Forum des leaders, lequel réunit chaque année quelque 150 cadres supérieurs de l'organisation, et par la suite avec tous les employés.

Une démarche structurée d'évaluation du potentiel a été implantée avec l'aide d'un réseau international d'experts en psychologie organisationnelle. Ainsi, près de 50 personnes ont été évaluées dans le but d'établir pour elles un plan de développement individuel. Le suivi de leur parcours est réalisé à partir d'une plateforme virtuelle, laquelle permet aux employés et à leurs supérieurs immédiats d'en mesurer l'avancement ainsi que les retombées.



Chez Transat,  
nous croyons que  
nos gens grandissent  
en même temps que  
notre organisation et  
qu'ils représentent les  
fondements même de  
notre industrie.



De plus, un référentiel de douze compétences de gestion a été développé dans le but d'orienter les activités de formation de l'organisation. Ces compétences ont été minutieusement sélectionnées en fonction des objectifs stratégiques de l'organisation. Un curriculum destiné aux gestionnaires a également été développé en lien avec ces compétences. Ce curriculum est modulaire et permet ainsi aux cadres de différents niveaux d'expérience de participer à des activités de formation qui correspondent à leurs besoins.

Dans le but de faciliter la poursuite et l'accès aux études universitaires pour nos employés qui en ont la motivation, nous avons élaboré, en partenariat avec l'Université de Sherbrooke, l'Université Ryerson de Toronto ainsi que l'Université Simon Fraser de Vancouver un programme de certificat universitaire en gestion des organisations. Cette initiative, d'abord implantée chez Air Transat, a été élargie et rendue accessible à tous nos employés canadiens en 2008. Deux nouvelles cohortes de participants ont été constituées à Montréal et à Vancouver cette année, ce qui porte notre total à 70 étudiants jusqu'ici.

À titre d'exemple de notre philosophie de formation, mentionnons que trois nouvelles cohortes d'agents de bord, soit plus de 200 nouveaux employés, ont joint les rangs de Transat. Dans le cadre d'une cérémonie officielle, où les membres de la direction et les familles respectives sont invités, le talent et les efforts investis par chacun pour remplir les exigences du poste ont été reconnus. D'autre part, un parcours d'intégration complet et structuré a été implanté. Il oriente et encadre les nouveaux employés dans l'exécution de leurs fonctions ainsi que dans leur intégration au sein de l'organisation. Il comporte quarante activités et est ponctué de trois évaluations; il permet aux gestionnaires de suivre l'évolution de chaque nouvel employé et de mieux les appuyer dans leur cheminement.

D'autre part, sur une base régulière, nous embauchons des stagiaires étudiants de toutes catégories afin de les soutenir dans leur cheminement professionnel et de mieux faire connaître notre industrie. Nous en avons accueilli une cinquantaine cette année.

Finalement, toujours dans l'optique de stimuler les jeunes et de faire connaître notre industrie, certaines de nos filiales organisent aussi des visites de nos installations ainsi que des rencontres avec des cadres qui ont démontré beaucoup de détermination dans le développement de leur carrière, pour des élèves des niveaux primaire et secondaire. En 2008, plus de 600 élèves ont été accueillis au Québec seulement.

## Le développement du personnel dans une perspective de pérennité

- Une responsabilité partagée entre gestionnaire et employé
- Discussion continue et régulière entre employé et gestionnaire
- Processus ouvert et transparent
- Accent sur la promotion à l'interne et la mobilité entre filiales
- Approche basée sur l'expérience de travail, accompagnée d'un bon « coaching »

Avec Mundo, l'intranet de Transat, tous les employés ont accès à une mine d'information.



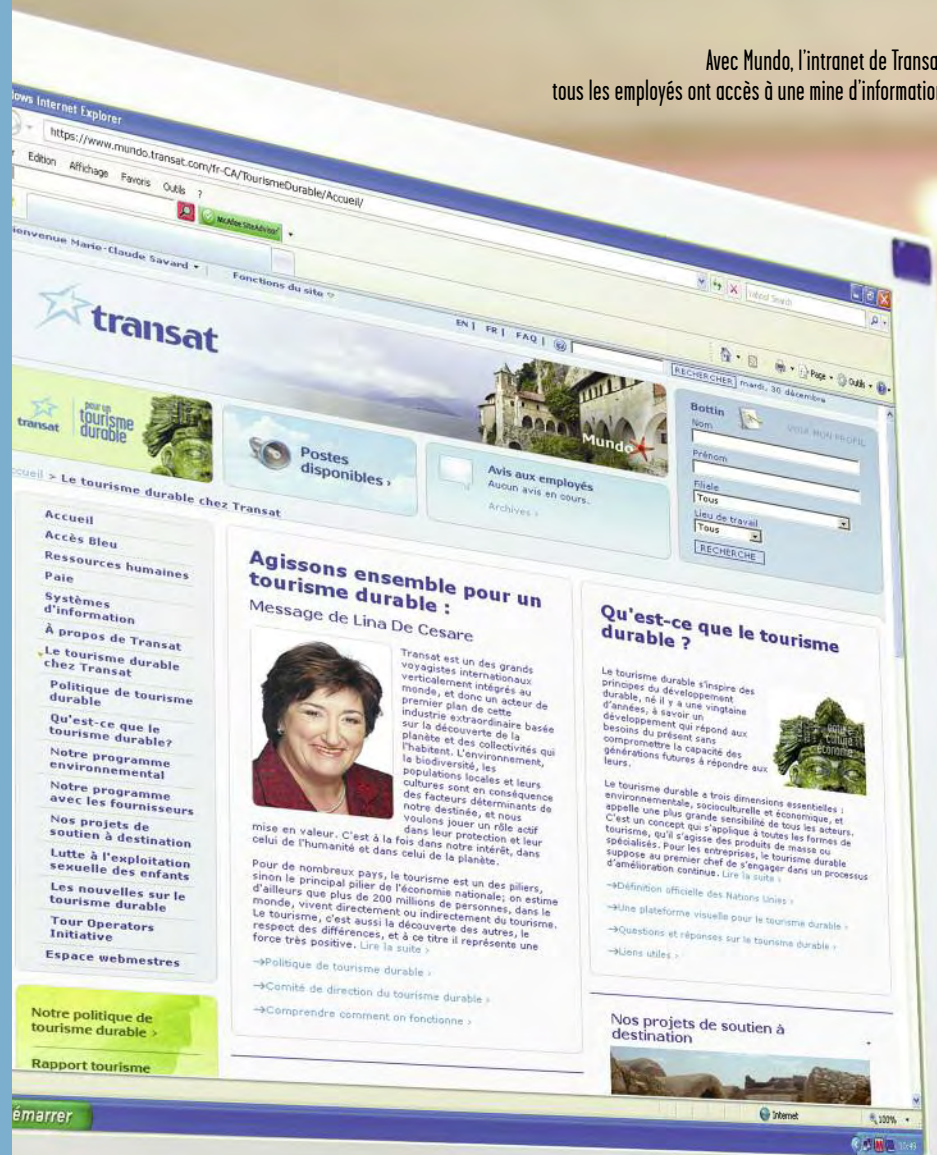
### Académie Transat

Des partenariats avec l'Université de Sherbrooke, l'Université Ryerson de Toronto et l'Université Simon Fraser de Vancouver permettent à nos employés canadiens de suivre un programme de certificat universitaire en gestion des organisations.



### De nouveaux agents de bord

Plus de 200 nouveaux agents de bord ont joint les rangs d'Air Transat en 2008. Ils ont reçu une formation sur mesure et un parcours d'intégration comportant 40 activités a été implanté.







## Reconnaissance, ambiance de travail et santé

Parce que notre personnel constitue la fibre même de ce que nous sommes, nous entendons reconnaître sa contribution et cultiver, avec sa participation, une atmosphère de travail agréable et stimulante ainsi qu'un environnement de travail sain et sécuritaire.

De nouveaux programmes ont été implantés pour reconnaître les efforts et les succès de nos employés. À titre d'exemple, le programme Vega permet à quiconque de signaler le mérite d'un collègue, qu'il s'agisse d'un équipier immédiat ou d'une personne d'une autre filiale. Le cas échéant, la personne qui s'est ainsi démarquée recevra un prix « Vega », du nom de l'étoile bleue la plus brillante de la constellation de la Lyre, qui s'accompagne d'un cadeau.

Des efforts importants sont consacrés à la communication interne et plusieurs canaux sont mis à contribution. Nous encourageons nos gestionnaires à rencontrer périodiquement leur personnel pour partager de l'information et être à l'écoute, et du soutien leur est apporté pour leur faciliter la tâche. Ces rencontres, peu importe leur échelle, trouvent leur pendant sur l'intranet « Mundo », entièrement restructuré depuis janvier 2009. L'intranet est un outil idéal pour maintenir la communication entre la direction et les employés. Il est accessible à toute heure et partout dans le monde, et il permet des communications directes entre employés et dirigeants. En outre, dans sa nouvelle incarnation, Mundo constitue un système ouvert où chacune de nos entités commerciales a sa place publique propre, tout en offrant à chaque employé la possibilité de visiter toutes les filiales. Outre qu'elle facilite la communication, cette approche nourrit un climat de proximité et un esprit d'équipe accrus, qui sont bénéfiques pour l'entreprise et les employés.

Toujours au chapitre de la reconnaissance et de l'ambiance de travail, Air Transat a mis en place un programme qui aide les gens à mieux comprendre le travail de leurs collègues, en les accompagnant au cours d'une journée de travail typique. Plus de 60 employés ont participé en 2008 à ce programme, qui permet d'augmenter le niveau d'empathie dans l'organisation.

Transat cultive d'excellentes relations de travail avec l'ensemble de son personnel. C'est particulièrement le cas chez Air Transat et chez Handlex au chapitre des rapports que nous entretenons avec tous nos partenaires syndicaux. Au cours des deux dernières années, Air Transat a complété la négociation de toutes ses conventions collectives et nous sommes parvenus sans conflit à des ententes. La plupart de nos ententes sont à long terme, c'est-à-dire d'une durée de cinq ans. Des rapports quotidiens avec nos partenaires contribuent dans une large mesure au maintien de relations de travail harmonieuses.

Finalement, alors que la sécurité de nos employés a toujours été au centre de nos préoccupations, nous avons récemment lancé quelques initiatives visant à sensibiliser nos gestionnaires et nos employés à l'importance d'une bonne santé. Des conférences thématiques sur l'activité physique, l'alimentation et le stress ont été organisées. Un portail Internet est également mis à la disposition d'une partie de nos employés. Celui-ci inclut un questionnaire d'analyse de risques, des idées pour maintenir de bonnes habitudes de vie, ainsi que diverses informations en lien avec les bonnes habitudes de vie à préconiser pour vivre en santé.

# LA POLITIQUE DE TOURISME DURABLE DE TRANSAT

Cette politique, qu'on trouve en version intégrale sur notre site Web, a été approuvée par le Conseil d'administration de Transat le 11 juin 2008.

## Respect de la loi

En toutes matières, mais notamment eu égard aux droits humains, à l'environnement, à la santé et la sécurité de notre personnel, de nos clients et de toute personne, Transat entend respecter la législation et la réglementation en vigueur dans tous les pays où elle intervient, et lorsque c'est possible, elle dépasse les exigences. Elle encourage ses partenaires à faire de même.

## Droits humains

Nous appuyons la Déclaration universelle des droits de l'homme et les conventions des Nations Unies portant sur le travail des enfants. Nous nous opposons au travail forcé et à l'exploitation sexuelle des enfants. Nous privilégions des conditions de travail sûres, humaines, équitables et motivantes, et nous sommes partisans de l'équité dans l'emploi.

## Protection de l'environnement

Nous reconnaissons les enjeux environnementaux et nous prenons des mesures pour évaluer et diminuer les conséquences de nos activités sur l'environnement; nous prenons aussi des mesures pour sensibiliser et encourager nos employés, nos clients et nos partenaires à faire de même.

## Protection du patrimoine et diversité culturelle

Nous estimons qu'il est important de protéger et de mettre en valeur la diversité culturelle et le patrimoine (celui-ci comprenant par exemple les édifices caractéristiques ou historiques, les œuvres d'art, les sites archéologiques, les vestiges, tout lieu ou paysage remarquable ou chargé d'histoire, les sites naturels et les écosystèmes exceptionnels).

## Collectivités d'accueil

Nous nous efforçons de nous assurer que les collectivités qui accueillent des touristes en retirent des bénéfices économiques et sociaux. Nous reconnaissons que le tourisme peut exercer des pressions sur les collectivités d'accueil, et nous nous assurons que notre organisation, nos partenaires, et si nécessaire les collectivités et les autorités, demeurent sensibles à ce phénomène et prennent des mesures concrètes pour le contrer.

## Prestation de qualité

Nous nous efforçons de mettre au point et d'offrir à nos clients un produit de qualité et sécuritaire, en assumant nos responsabilités, en faisant preuve de professionnalisme et en privilégiant l'adoption des pratiques reconnues comme étant les meilleures dans notre domaine, de même qu'en nous assurant que nos fournisseurs font de même.

## Transparence

En matière de tourisme durable, nous entendons communiquer avec honnêteté et régularité, faisant notamment état de nos objectifs, des gestes que nous posons et des résultats que nous obtenons.

## Comité de direction du tourisme durable de Transat

**Lina De Cesare**, présidente, voyagistes

**Patrice Caradec**, directeur général, Vacances Transat

**Corinne Charette**, vice-présidente et chef de la direction des systèmes d'information

**Patricia Chastel**, directrice générale, Club Voyages

**Nelson Gentiletti**, président, Transat Tours Canada

**Cédric Gobilliard**, directeur général, Look Voyages

**Allen B. Graham**, président et chef de la direction, Air Transat

**Annick Guérard**, vice-présidente et directrice générale, Jonview Canada

**Michel Lemay**, vice-président, affaires publiques et communication

**Jean-Luc Paiement**, président-directeur général, Handlex

**Jean-Luk Pellerin**, vice-président corporatif, ressources humaines

**Philippe Sureau**, président, distribution

**Odette Trotter**, directrice, affaires publiques

**Jean-Marc Batta**, conseiller spécial, tourisme durable

Transat A.T. inc. est une entreprise ouverte, inscrite à la Bourse de Toronto (TRZ.A, TRZ.B). Elle publie un rapport annuel, qui renferme entre autres des informations détaillées sur la situation financière de l'entreprise, son plan stratégique, l'identification et la gestion des risques et la régie d'entreprise. Pour davantage d'information sur Transat, pour consulter le rapport annuel, ou pour accéder au présent rapport sur le Web, consultez [www.transat.com](http://www.transat.com).

Pour toute question au sujet de Transat et du tourisme durable, ou pour obtenir une copie du rapport annuel 2008, communiquez avec :

### Transat A.T. inc.

Affaires publiques et communication  
300, rue Léo-Pariseau, bureau 600  
Montréal (Québec) H2X 4C2  
Canada  
514 987-1660

Ce rapport est disponible en ligne et a été imprimé à très petit tirage. This report is available in English.



### TOUR OPERATORS INITIATIVE

FOR SUSTAINABLE TOURISM DEVELOPMENT

Transat A.T. inc. est membre de *Tour Operators Initiative for Sustainable Tourism Development* (TOI). Ce regroupement de voyagistes et d'entreprises de tourisme a pour mission de faire progresser les concepts de développement durable et de gestion responsable dans le monde du tourisme et d'encourager les voyagistes à s'engager fermement dans cette voie. TOI peut compter sur le soutien actif de l'Organisation mondiale du tourisme (UNWTO), de l'Organisation des Nations Unies pour l'Éducation, la Science et la Culture (UNESCO) et du Programme des Nations Unies pour l'Environnement (PNUE). TOI a également le soutien du Fonds mondial pour la nature (WWF) et du *Center for Environmental Leadership in Business*.

Crédits photos : P. 18 : Fondation Camaléon ©Pierre Dufour • P. 19 : Association De Navigatio • L'Échappée bleue ©Véloroute des Bleuets • P. 23 : Fondation Rêves d'Enfants ©Fahri Yavuz • P. 24 : Hands Across the Nations • P. 25 : Comité International de Projet Outre-mer • Enfants du Mékong ©Sylvie Lepenant • P. 27 : Aide internationale pour l'enfance • P. 31 : Seigneurie des Aulnaies ©Daniel Beauchamp • Réserve de la biosphère de l'arche de Frontenac ©Don Ross • Colegio La Isabela ©Barbara Hodder Pat • Decizzion One ©Jason Mailley • P. 33 : Chaire de tourisme Transat de l'UQAM • Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec



Recyclé  
Contribuez à l'utilisation responsable  
des ressources forestières  
[www.fsc.org](http://www.fsc.org) Cert no. SGS-COC-3502  
© 1996 Forest Stewardship Council



Ce document contient 100 % de fibres recyclées postconsommation et a été imprimé à très petit tirage sur une presse numérique, limitant ainsi la perte de papier. Ce papier est écologique selon le programme Choix Environnemental d'Environnement Canada. Aucun chlore ou dérivé de chlore n'a été utilisé lors de sa fabrication.

Conception graphique : Bingo publicité Imprimé au Canada



Pour en savoir plus : [www.transat.com/fr/responsabilite.sociale](http://www.transat.com/fr/responsabilite.sociale)

**Venez nous visiter :**

Transat.com  
Transatholidays.com  
Vacancestransat.com  
Nolitours.com  
Look-voyages.fr  
Amplitudevacances.com  
Vacancestransat.fr  
Canadavision.fr  
Bennett.fr

Canadianaffair.com  
Revatours.com  
Merikatours.com  
Airtransat.com  
Airtransat.fr  
Airtransat.de  
Airtransat.nl  
Airtransat.co.uk  
Airtransat.be

Handlex.com  
Jonview.com  
Tourgrecedmc.gr  
Clubvoyages.com  
Marlintravel.com  
Travelplus.ca  
Tripcentral.ca  
Exitnow.ca