



Charte Fournisseur de Terra Canada

1. La Charte Fournisseur de Terra Canada	1
a. Objectif de la charte fournisseur	1
b. Notre sélection de fournisseurs privilégiés	2
c. Conditions de collaboration	2
2. Les critères de la charte fournisseur pour l'ensemble des fournisseurs	3
a. Respect des droits humains et des conditions de travail	3
b. Protection de l'environnement	3
c. Respect des communautés locales	3
d. Transparence et communication	4
e. Accessibilité et inclusion	4
f. Respect de la législation	4
3. Les critères de la charte fournisseur par catégorie d'acteurs	5
a. Hébergement	5
b. Transport	6
c. Prestataires d'activités	7

1. La Charte Fournisseur de Terra Canada

a. Objectifs de la charte fournisseur

Dans le cadre de sa démarche en faveur d'un tourisme responsable, Terra Canada souhaite affirmer et renforcer son engagement à toutes les étapes de sa chaîne de valeur. La **charte fournisseur** a pour objectif de formaliser nos attentes communes avec nos partenaires locaux en matière d'éthique, de respect de l'environnement, de conditions de travail et de contribution au développement local.

En signant cette charte, nos prestataires s'engagent à adopter des pratiques plus durables — qu'il s'agisse de gestion des ressources, de réduction des déchets, de responsabilité sociale, de respect des communautés ou de protection de la biodiversité. Cet outil vise à construire des relations de confiance et à progresser ensemble vers un tourisme plus responsable, cohérent avec les valeurs de Terra Canada et les exigences du label Travelife.

Objectifs de la charte :

- **Engagement** : partager les principes de collaboration de Terra Canada avec ses partenaires actuels et futurs, afin d'encourager des pratiques communes alignées sur nos valeurs de durabilité.
- **Transparence** : présenter de façon claire notre approche en matière de sélection et de partenariat, pour informer nos clients, prospects et parties prenantes.

b. Notre sélection de fournisseurs privilégiés

Chez Terra Canada, la qualité de notre offre repose en grande partie sur les liens que nous entretenons avec un réseau de partenaires touristiques de confiance : hébergements, transporteurs, guides, prestataires d'activités... Notre rôle d'agence réceptive nous permet d'agir comme une passerelle entre les voyageurs et le territoire. Le choix des acteurs avec qui nous travaillons est primordial afin de mettre en œuvre notre stratégie de développement d'un tourisme durable et de proposer à nos clients des expériences touristiques toujours plus enrichissantes.

Nous avons développé au fil des années une sélection de partenaires, choisis sur la base de critères de qualité, d'authenticité et de respect de l'environnement et des communautés. Ces prestataires sont ceux que nous proposons en priorité dans la construction de nos itinéraires sur mesure. Ce choix s'appuie sur des retours d'expérience concrets : visites de terrain, feedbacks de nos voyageurs, échanges réguliers avec les prestataires.

Nous valorisons particulièrement les initiatives locales responsables, qu'il s'agisse de petits hôtels de charme, de guides locaux, ou d'expériences culturelles respectueuses des traditions. Dans le même temps, nous faisons le choix de ne pas collaborer avec des structures ou des pratiques allant à l'encontre de nos engagements RSE, comme les activités motorisées polluantes, l'exploitation d'animaux, ou les visites ayant un impact négatif sur des sites naturels ou des communautés vulnérables.

c. Conditions de collaboration

Notre catalogue de prestataires fait l'objet d'un suivi attentif et de mises à jour régulières. Si un partenaire ne répond plus à nos critères internes, nous pouvons décider de suspendre temporairement la collaboration. Cette décision est toujours réfléchie collectivement au sein de l'équipe et accompagnée d'un échange constructif

avec le prestataire concerné.

L'objectif n'est pas d'exclure, mais d'encourager le dialogue et l'amélioration continue, afin de favoriser, lorsque cela est possible, une future collaboration dans de meilleures conditions.

Chaque année, nous menons un travail de recherche, d'écoute et de co-construction avec nos partenaires pour offrir des expériences toujours plus authentiques, responsables et alignées avec nos valeurs. Cette démarche traduit notre volonté de contribuer à un tourisme plus juste, respectueux et porteur de sens, tant pour les voyageurs que pour les territoires visités.

2. Les critères de la charte fournisseur pour l'ensemble des fournisseurs

À travers cette charte, nous souhaitons garantir que les séjours que nous concevons soient en accord avec notre vision : respecter l'environnement et les communautés. Convaincus que l'on va plus loin en s'entourant de partenaires qui partagent les mêmes valeurs, nous invitons chacun de nos fournisseurs, quel que soit son domaine d'expertise, à adhérer aux principes énoncés ci-dessous

a. Respect des droits humains et des conditions de travail

En signant cette charte, le fournisseur ou prestataire s'engage à :

- Respecter les droits fondamentaux au travail (sécurité, aucune discrimination, égalité de genre).
- Offrir des conditions de travail décentes et sûres, sans travail forcé ni travail des enfants.
- Ne pratiquer aucune forme de tourisme sexuel.
- Favoriser la formation et le développement des employés.
- Promouvoir la diversité et l'inclusion au sein de l'organisme.
- Promouvoir la tolérance, respect de la diversité religieuse, philosophique et morale

b. Protection de l'environnement

En signant cette charte, le fournisseur ou prestataire s'engage à :

- Minimiser sa consommation d'énergie et d'eau.
- Gérer et réduire ses déchets (tri, compostage, réduction du plastique à usage unique).

- Favoriser les énergies renouvelables.
- Préserver la biodiversité et les écosystèmes locaux.
- Évaluer et réduire son empreinte carbone.
- Équilibrer les flux de visites pour éviter la surcharge des lieux touristiques.

c. Respect des communautés locales

En signant cette charte, le fournisseur ou prestataire s'engage à :

- Ne pas discriminer à l'embauche les communautés locales.
- Promouvoir les savoir-faire, produits et traditions locales.
- Redistribuer une part des bénéfices dans des initiatives locales dont le but est de valoriser les patrimoines.
- Éviter la concurrence déloyale avec les acteurs locaux.
- S'assurer que les activités touristiques respectent les sites culturels et religieux.
- Respecter les traditions et les us et coutumes des minorités et des peuples autochtones.
- Éviter toute appropriation culturelle ou banalisation des pratiques locales.
- Contribuer, quand c'est possible, à la conservation du patrimoine culturel.

d. Transparence et communication

En signant cette charte, le fournisseur ou prestataire s'engage à :

- Fournir une information complète et à jour sur ses produits et services.
- Proposer une tarification claire et juste, ainsi que des conditions de partenariats convenables.
- Être transparent sur ses pratiques sociales et environnementales.
- Proposer de l'information et de la sensibilisation aux voyageurs.

e. Accessibilité et inclusion

En signant cette charte, le fournisseur ou prestataire s'engage à :

- Favoriser l'accès à ses services pour tous (familles, personnes âgées, en situation de handicap, etc.).
- Former le personnel à l'accueil inclusif.
- Adapter les infrastructures si possible.

f. Respect de la législation

En signant cette charte, le fournisseur ou prestataire s'engage à :

- Être inscrit au registre du tourisme qui correspond à son activité, et disposer des autorisations nécessaires pour opérer, ainsi que d'une assurance.
- Respecter le code du travail local.
- Avoir une tarification claire et des conditions de collaborations justes

(taux de commission, gestion de la concurrence, partenariat...)

3. Les critères de la charte fournisseur par catégorie d'acteurs

a. Hébergement

Nous favorisons les hébergements disposant d'une certification locale ou internationale. Les labels mentionnés ci-dessous reposent sur des critères exigeants qui correspondent à notre vision d'un tourisme responsable.

Liste non exhaustive de certifications locales canadiennes:

- [GreenStep Sustainable Tourism](#)
- [Clé Verte \(Green Key Global\)](#)
- [BC Green Business](#)

Liste non exhaustive de certifications internationales:

- [Earthcheck](#)
- [Biopshire sustainable](#)
- [Green Destinations](#)

Lorsqu'un hôtel dispose d'une certification ou dispose d'une politique de RSE, nous le mettons en avant sur nos offres. Par exemple:

Nuit à l'hôtel XXX en chambre Standard.

 *Cet hôtel s'investit activement dans une démarche de tourisme durable et responsable. Vous trouverez la liste de leurs actions locales et certifications environnementales sur ce lien.*

Aussi, nous privilégions les hébergements qui répondent aux critères suivants :

Efficacité énergétique : optimisation de la consommation d'énergie.

Utilisation de matériaux durables : préférence pour les matériaux écologiques et locaux.

Gestion de l'eau : réduction de la consommation d'eau potable.

Gestion de la nourriture et boissons: préférence pour des ingrédients biologiques, sourcés et de qualité. Lutte contre le gaspillage alimentaire.

Innovation en conception : introduction de solutions innovantes favorisant la durabilité.

Ressources humaines: l'établissement assure une gestion interne rigoureuse de ses ressources humaines, favorisant le bien-être, la formation et le développement de ses

équipes.

Bonne intégration au tissu économique local : favoriser le recrutement de personnes de la région, y compris des membres des Premières Nations du Canada, privilégier les partenariats avec des entreprises locales pour les approvisionnements, et respecter les traditions culturelles et savoirs ancestraux des communautés locales.

b. Transport

Les compagnies de transport que nous proposons doivent également respecter des critères définis, afin d'assurer une mission carbone réduite ainsi qu'un environnement sécuritaire et respectueux que ce soit au sein du travail, ou lors des voyages.

En plus des critères définis dans la partie 2 de cette charte, nos partenaires dans le domaine du transport devront respecter les critères suivants :

Sécurité :

- Les moyens de transport utilisés, ainsi que leurs conducteurs/chauffeurs, doivent être assurés, et conformes aux normes locales.
- Chaque personne conduisant le moyen de transport en question doit disposer d'un permis conforme à la législation du pays.
- Toute personne travaillant sur le moyen de transport en question doit disposer de la formation ou du diplôme nécessaire pour exercer son métier (si applicable).
- Les documents officiels du moyen de transport doivent être à jour.
- Les moyens de transports doivent être révisés fréquemment.
- Respecter le temps de repos imposé par la réglementation en vigueur.
- Ne pas être sous l'emprise de substances réduisant la vigilance (alcool, drogues, médicaments, ...).
- Respecter le code de la route/de la mer/ en tout temps.
- Communiquer les consignes de sécurité clairement, avant chaque départ (si applicable).

Respect de l'environnement :

- Favoriser les véhicules neufs ou modernes, ou bien révisés en vue d'atteindre une basse consommation.
- Favoriser les transports électriques, ou hybrides.
- Favoriser les voyages lorsque les moyens de transport sont remplis, éviter les voyages "à vide" ou presque.
- Pour les voitures : respecter les gestes simples (arrêter son moteur quand à l'arrêt, respecter les limites, etc.)

Inclusivité :

- Adapter ses véhicules aux PMR

c. Prestataires d'activités

Depuis sa création, Terra Canada s'inscrit dans une démarche de tourisme responsable et distingue clairement : les **activités à valoriser**, celles **que nous refusons systématiquement** en raison de leur incompatibilité avec ses valeurs, et celles **que nous n'encourageons pas** mais pouvant exceptionnellement être organisées à la demande explicite d'un client, afin d'adapter l'expérience de voyage à ses besoins spécifiques.

Activités valorisées :

Pour être valorisés dans les propositions d'itinéraires de nos clients, les prestataires d'activités doivent respecter les critères suivants :

- **Respect de la communauté locale :**
 - La priorité est donnée aux organismes d'activités détenues et gérées localement, employant des guides de la région formés et qualifiés.
 - Leurs activités n'affectent pas l'accès des communautés locales aux services de base ni aux ressources naturelles et culturelles.
- **Respect de l'environnement et de la capacité des sites :**
 - Privilège aux transports doux (non motorisés).
 - Organisation pour des petits groupes et respect de la la capacité d'accueil des sites.
 - Respect des principes "Sans Trace" (Leave No Trace), et réduction de la consommation de produits à usage unique.
 - Limitation des impacts négatifs sur la biodiversité locale et mondiale.
 - Aucune espèce sauvage n'est récoltée, vendue ou commercialisée, sauf dans le cadre d'activité réglementées, durables, et conformes aux lois applicables.
 - Interdiction formelle de promouvoir ou vendre des produits contenant des espèces menacées (Convention CITES et "Liste Rouge" de l'UICN).
- **Bien-être animal :**
 - Respect absolu de la faune sauvage.
 - Respect des distances de sécurité imposées entre les voyageurs et les animaux.
 - Interdiction d'interagir avec les animaux sauvages.
- **Respect culturel :**
 - Engagement à éduquer les voyageurs sur les traditions, l'histoire et les codes locaux.
 - Demande d'autorisation avant toute prise de vue d'une personne.
 - Respect des codes vestimentaires et des comportementaux des lieux visités.
- **Environnement de travail :**
 - Avoir un environnement de travail équitable pour les employés et ne montrer aucune forme de discrimination quelle qu'elle soit.
 - Proposer des opportunités de formation, d'éducation et de développement professionnel.

- Veiller au respect des droits des enfants et ne proposer aucune forme de tourisme sexuel.
- Une préférence est accordée aux prestataires disposant d'une ou plusieurs certifications reconnues en matière de développement durable ou d'impact social.

Activités refusées systématiquement

Nous excluons de nos offres toutes les activités à fort impact environnemental, comme les tours en motoneige, en quad ou en hélicoptère. Concrètement, le refus de vendre des activités en motoneige a freiné considérablement notre chiffre d'affaires sur les saisons hivernales sur le Canada, mais a poussé notre équipe à aller chercher des expériences plus respectueuses de la nature. Aujourd'hui nous avons développé des tours en motoneige électriques.

Les critères **rédhitoires** pour les prestataires d'activités sélectionnés :

Ces activités sont exclues de notre catalogue, quels que soient les souhaits exprimés, en raison des atteintes éthiques, environnementales ou culturelles qu'elles représentent :

- Pollution sonore, des nappes phréatiques, atmosphérique...
- Activités impliquant la maltraitance animale ou une faune en captivité à des fins récréatives (ex. : zoo, spectacles de dressage)
- Activités portant atteinte à l'authenticité des cultures locales (par exemple, des représentations folkloriques caricaturales).
- Golf : activité fortement consommatrice d'eau, en particulier dans les régions sensibles sur le plan hydrique.
- Transport en jet privé : fortement émetteur en gaz à effet de serre.
- Sports motorisés (quad, jet-ski, motomarine, etc...) : responsables de pollution sonore et atmosphérique.

Non valorisation ou absence de communication commerciale

- Nous choisissons de ne pas promouvoir certaines activités certes prisées, mais à fort impact environnemental, comme les vols en hydravion ou les charters privés. À la place, nous avons élaboré un discours, à l'écrit comme à l'oral, pour sensibiliser nos clients et les encourager à opter pour des alternatives plus responsables.
- Nous encourageons nos clients à éviter les sites sur fréquentés, dont l'affluence excessive peut détériorer l'environnement et le patrimoine.
- Nous sensibilisons nos clients à éviter les activités impliquant la maltraitance animale ou la captivité d'animaux à des fins récréatives (comme les zoos ou les spectacles de dressage).

