



AFAQ SERVICE CONFIANCE®

Agir pour un Tourisme Responsable

REF-197-01

Le Responsable de la certification AFAQ Service Confiance ®	Le Représentant de l'organisme
Nom : Laurent Auffret Fonction : Responsable de département – Certification de service Date : 8 septembre 2006 Visa :	Nom : Yves Godeau Fonction : Date : 8 septembre 2006 Visa :

SOMMAIRE

I. Le domaine d'application	3
II. Le contexte général	3
III. Le contexte réglementaire	3
IV. Les engagements de service	4
V. Les dispositions d'organisation	7
VI. Les modalités de suivi et de pilotage du respect des engagements	7
VII. Les modalités de communication	9
VIII. Le glossaire	10

I. Le domaine d'application

Le présent référentiel concerne l'activité des voyagistes adhérant à l'association Agir pour un Tourisme Responsable et décrit les engagements de service à destination des clients, des prestataires externes des voyagistes et des voyagistes eux-mêmes.

Ce référentiel est accessible à toute organisation adhérente à ATR, exerçant les activités de voyagiste et respectant les engagements de service, les modalités d'organisation, de suivi et de pilotage, tels que décrits dans ce document.

II. Le contexte général

La certification « Agir pour un tourisme responsable » a pour vocation de faire prendre conscience aux voyageurs et acteurs du tourisme de leur influence et leur impact sur les destinations, et de leur permettre de s'inscrire dans une démarche de tourisme responsable, depuis la conception des voyages en France jusqu'à leur réalisation sur place. Cette certification permettra également aux membres d'ATR, sur un marché concurrentiel et proposant des prestations inégales, de s'inscrire dans une démarche volontaire et transparente de progrès et d'être reconnus comme tels.

L'objectif de la certification est de :

- encourager le développement d'un tourisme qualitatif pour une découverte authentique des régions d'accueil,
- veiller à ce que les retombées économiques soient le plus justement réparties entre les acteurs du voyage,
- respecter les usages et différences culturelles des régions d'accueil,
- respecter l'environnement et le patrimoine culturel et naturel,
- informer de façon transparente et sincère.

Les engagements ne portent pas sur le déroulement de la prestation en tant que telle (celle-ci est évaluée via une enquête satisfaction client propre à chaque voyageur) mais sur les aspects « tourisme responsable » liés à ladite prestation.

III. Le contexte réglementaire

Le présent référentiel s'inscrit dans le cadre de la certification de services prévue par les articles L. 115-27 à L. 115-33 et R.115-1 à R. 115-12 du code de la consommation.

Les principales dispositions légales et réglementaires en vigueur concernant les activités d'ATR sont définies dans les textes suivants :

- Loi 92-645 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours et son décret d'application du 15 juin 1994.

IV. Les engagements

N°	Engagements	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Documents de référence, enregistrements, indicateurs
1	<p><u>Fournir au client une information claire et le sensibiliser au tourisme responsable</u></p> <p><u>1.1 Fournir une information générique au client</u> 1.1.1 Le client est informé de manière claire et lisible des prestations proposées et de l'engagement du voyageur en terme de tourisme responsable.</p> <p><u>1.2 Sensibiliser le client au tourisme responsable par</u> 1.2.1 Le respect des cultures et populations d'accueil.</p> <p>1.2.2 L'information au client des actions entreprises par le voyageur concernant la préservation de l'environnement et/ou les opérations de développement.</p>	<p>- Le voyageur décrit de manière précise dans ses supports de communication, devis et/ou documents techniques, l'ensemble des prestations incluses dans les voyages et séjours.</p> <p>- Le voyageur affiche clairement son engagement en terme de tourisme responsable sur ses principaux supports de communication.</p> <p>- Le voyageur diffuse auprès de ses clients la charte éthique ATR</p> <p>- A chaque fois que cela est opportun (éloignement culturel de la destination nécessitant une information originale pour le client), le voyageur fournit au client une information sur la destination proposée.</p> <p>- Le voyageur exclut toute communication imprécise et non chiffrée sur ses supports de communication des actions de préservation de l'environnement ou de développement sur le territoire concerné, menées par son entreprise ou par ATR.</p>	<p>- Documents liés à la vente (ex : devis, site Internet, contrat, documents technique, brochure, carnet de voyage, ...). Les documents liés à la vente doivent comprendre des informations liées aux montants des pourboires discrétionnaires et des pourboires institutionnels. Ces derniers peuvent être inclus dans le tarif de la prestation.</p> <p>- Brochure et site internet.</p> <p>- Charte éthique ATR</p> <p>- Fiche technique par pays ou par région donnant par exemple des informations sur : - la situation économique, - l'organisation sociale, - les caractéristiques culturelles et principales règles de savoir-vivre, - un lexique de base et des indications bibliographiques.</p> <p>La fiche technique sensibilise les clients à la situation environnementale des sites et de la destination visités (faune / flore / antiquités le cas échéant), et recommande une attitude fidèle aux engagements d'ATR.</p> <p>- Tout support de communication.</p>

N°	Engagements	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Documents de référence, enregistrements, indicateurs
	1.2.3 La proposition de participation à une ou des opérations de développement et/ou de préservation de l'environnement et/ou de diffusion des cultures, lié au tourisme.	- Le voyageur propose au client de participer à ces opérations qu'elles soient à l'initiative d'ATR ou de lui-même.	- Au moins par un support de communication
2	<u>Accompagner le client sur le lieu de destination selon l'esprit tourisme responsable par</u>		
	2.1 Une sélection de prestataires privilégiant les emplois locaux.	- Au moins 60% des voyageurs sont accompagnés par du personnel régional. <u>Cet engagement est non applicable aux voyages non accompagnés.</u> - Au moins 60% des voyageurs sont pris en charge par des réceptifs dont 75 % du personnel sont d'origine régionale.	- Tableau de suivi du personnel régional pour l'ensemble des voyageurs partis, par exemple.
	2.2 La mise en place d'un transfert de compétence vers les prestataires locaux.	Après évaluation des besoins, le voyageur applique et vérifie l'existence d'un plan de formation auprès de ses réceptifs et ou de ses guide-accompagnateurs (Tour Leader).	- Plan de formation des réceptifs et / ou guide-accompagnateurs.
	2.3 L'information des clients au respect de l'environnement, du patrimoine et des cultures locales	Au cours du séjour, le guide-accompagnateur informe les clients et les sensibilise au respect de l'environnement, du patrimoine et des cultures locales.	- Questionnaire satisfaction client
	2.4 Une gestion des flux de voyageurs par destination.	- Le voyageur limite les groupes à 15 personnes en ce qui concerne les voyages d'aventure et à 25 pour les autres voyages. - Le voyageur organisateur de séminaires, de croisières, voyages événementiels, de voyages de stimulation impliquant un grand nombre de voyageurs, conçoit et organise ces voyages de façon à éviter une sur fréquentation des sites, et mobilise les moyens adéquats (budget et personnel) pour le nettoyage et la restauration des sites. - Le voyageur s'engage à communiquer à ATR la dégradation des conditions de visite d'une destination afin qu'ATR sensibilise les autorités locales et les opérateurs à la mise en place d'une politique de gestion des flux.	- Planning de voyage des groupes, indiquant le nombre de clients par groupe. - Document contractuel incluant le nettoyage du site, sa remise en état, ... - Questionnaire satisfaction client - Documents de remontée d'information à ATR
3	<u>Sélectionner les prestataires selon l'esprit tourisme responsable :</u>		
	3.1 Les prestataires respectent les conditions juridiques d'exercice de leur métier en vigueur dans leurs pays.	- Le voyageur ne travaille qu'avec des prestataires respectant la réglementation touristique en vigueur dans leur pays, dans la mesure où celle-ci existe.	- Licence, RCP si existante, - Autres documents.
	3.2 Compte tenu des conditions locales, les prestataires respectent des conditions de travail décentes pour leurs employés.	- Le voyageur respecte les règles élaborées au sein d'ATR concernant les conditions de travail des prestataires, selon les destinations. Si une destination n'est pas mentionnée au sein de ces règles, le critère devient non applicable pour cette destination.	- Fiches « destinations » élaborées par ATR, - Enquêtes satisfaction clients.

N°	Engagements	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Documents de référence, enregistrements, indicateurs
	3.3 Sensibilisation des prestataires à une politique de gestion des déchets et une politique de gestion des ressources naturelles.	<ul style="list-style-type: none"> - Pour les voyages en pleine nature y compris les excursions de courte durée, la politique de gestion des déchets et de l'utilisation des ressources naturelles décrite dans les « fiches destinations » élaborées par ATR est communiquée aux prestataires avec les documents contractuels. - Pour les voyages se passant essentiellement en hôtels, un document choisi par ATR de sensibilisation à une politique responsable de gestion des déchets et d'utilisation des ressources naturelles par les hébergeurs est communiqué aux prestataires avec les documents contractuels. 	- Documents contractuels prestataires.
4	<u>Engagements du voyageur pour sa propre structure</u>		
	4.1 Former le personnel du voyageur selon l'esprit tourisme responsable	- Le plan de formation de l'ensemble du personnel comprend (pour le personnel concerné par l'élaboration, la vente des voyages et séjours et leur accompagnement), des actions de sensibilisation au respect des cultures et des populations d'accueil, de l'environnement et de la préservation du patrimoine local.	- Plan de formation du personnel
	4.2 S'engager envers ses prestataires sur la base d'une relation durable	- Le voyageur privilégie avec ses prestataires des relations durables et évite de mettre fin à des relations commerciales de façon abusive. Le voyageur signe un contrat avec ses prestataires autant que faire se peut.	- Documents contractuels montrant qu'il n'y a pas de changement annuel de prestataires sur une même destination pendant 3 ans d'affilée, sauf justification
	4.3. Prendre en compte la satisfaction des clients liée à ses engagements.	- Le voyageur inclut dans sa "fiche d'appréciation client" les questions relatives aux aspects sociaux et environnementaux proposées par ATR	- Questionnaire Enquête satisfaction client
	4.4 Appliquer une politique de gestion environnementale au sein de son entreprise	- Le voyageur a mis en place et applique au siège de son entreprise une politique de gestion environnementale	- Document écrit
	4.5 Appliquer un management par communication	- Le voyageur diffuse régulièrement auprès de son personnel des informations sur son entreprise et son développement	- Tout mode de communication interne
	4.6 Appliquer un mode de partage de la valeur créée par l'activité.	- Le voyageur a mis en place un système d'avantages sociaux sous toutes les formes et/ou de partage de la valeur créée plus avantageux pour l'ensemble de son personnel que les obligations légales.	- Liste des avantages sociaux
	4.7 Soutenir activement et financièrement le développement des populations locales	<ul style="list-style-type: none"> - Le voyageur participe aux actions en ce sens proposées par ATR. - Le montant minimum de la participation est décidé à la majorité qualifiée de 90% des votes exprimés en assemblée générale par les membres d'ATR sur le sujet 	- Preuve de la participation

V. Les dispositions d'organisation

Chaque voyageur a défini une organisation qui lui permet d'assurer la continuité du respect de ses engagements de service.

DISPOSITIONS D'ORGANISATION	DETAIL DE LA DISPOSITION
1. Responsabilités	Chaque voyageur a défini les responsabilités de toute personne dont l'activité a une incidence sur le respect des engagements de service dans un organigramme. La mission du responsable de la mise en œuvre de la certification de service est définie : le voyageur a identifié au sein de son entreprise une personne chargée du suivi de la démarche ATR auprès de tout son personnel.
2. Organisation documentaire	<p>L'organisation documentaire comporte d'une part les documents de référence servant à mettre en œuvre les différents éléments du référentiel et d'autre part les enregistrements apportant la preuve de cette mise en œuvre.</p> <p>Les principaux documents et enregistrements sont définis dans le chapitre IV, au regard de chaque engagement de service concerné.</p> <p>Ces documents et enregistrements peuvent être :</p> <ul style="list-style-type: none"> - propres à chaque voyageur ou commun à ATR tels que : plaquettes, guides, fiches, supports de formation, ... - d'origine externe tels que : textes légaux et réglementaires, ... <p>Les documents sont établis, diffusés et mis à jour selon des dispositions définies par écrit. La liste des enregistrements et leurs modalités de gestion sont définies par écrit.</p>

VI. Les modalités de suivi et de pilotage du respect des engagements

DISPOSITIONS DE SUIVI ET PILOTAGE	DETAIL DE LA DISPOSITION
1. Contrôles et gestion des écarts	<p>Le respect des engagements de service est vérifié régulièrement par les personnels concernés ; la fréquence des contrôles est définie par engagement dans un tableau récapitulatif.</p> <p>La détection d'écarts lors des suivis fait l'objet d'un enregistrement. L'écart est analysé et traité, l'efficacité de l'action mise en place est vérifiée.</p>

DISPOSITIONS DE SUIVI ET PILOTAGE	DETAIL DE LA DISPOSITION
2. Audits internes	<p>Chaque voyageur réalise 1 audit interne par an. Ces audits internes permettent la vérification du respect : des engagements, des dispositions d'organisation, des modalités de suivi et de pilotage, décrites dans le présent référentiel.</p> <p>L'organisation de l'audit interne est placée sous la responsabilité du responsable de la certification qui établit le programme d'audit et désigne les auditeurs internes. Ces audits sont réalisés par des personnes qualifiées et indépendantes de l'activité auditée.</p> <p>Pour être qualifiés, les auditeurs internes doivent avoir suivi une formation à l'audit qualité.</p> <p>Les éventuels écarts relevés lors d'un audit interne font l'objet d'un plan d'amélioration, mis en œuvre et suivi par la personne en charge de la mise en œuvre de la certification.</p>
3. Traitement et suivi des réclamations clients	<p>Toute réclamation fait l'objet d'un enregistrement puis d'une réponse écrite dans un délai d'un mois.</p> <p>La réponse peut être de trois ordres :</p> <ul style="list-style-type: none"> - proposition d'une solution, - refus motivé de sa non prise en compte, - accusé de réception précisant le délai de traitement définitif et le responsable du suivi.
4. Indicateurs de performance	<p>Afin de veiller au respect des engagements de service, des indicateurs ont été définis et sont suivis régulièrement.</p> <p>Des objectifs chiffrés sont associés aux indicateurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> - un objectif pour la réalisation de l'activité et la tenue de l'engagement de service, - une limite au delà de laquelle, l'engagement de service est considéré comme non respecté. <p>Lorsque la valeur d'un indicateur se situe entre l'objectif et la limite fixée, (mettant ainsi en évidence un risque potentiel), il peut être alors opportun d'engager une action préventive ou d'amélioration.</p> <p>Lorsque la valeur d'un indicateur dépasse la limite fixée, il est nécessaire d'engager une action corrective.</p>
5. Bilans annuels	<p>Un bilan est effectué au moins 1 fois par an.</p> <p>Le responsable de l'entreprise, le responsable de la mise en œuvre de la certification, etc., participent aux bilans annuels.</p> <p>Ce bilan a pour objet :</p> <ul style="list-style-type: none"> - d'examiner l'ensemble des données reflétant la qualité de service et le respect des engagements à partir de l'analyse : des indicateurs, des enquêtes de satisfaction, des audits internes, des réclamations, des besoins en formation,... - de fixer des plans d'actions correspondants fixant les mesures correctives qu'il convient d'entreprendre pour remédier aux écarts constatés. Ces plans d'actions sont mis en œuvre et suivis par le responsable de la mise en œuvre de la certification. <p>Le bilan annuel est diffusé à l'ensemble du personnel concerné.</p>

VII. Les modalités de communication

La communication sur la certification de service, au sens de l'article L115-27 du code de la consommation, doit respecter les dispositions légales y afférentes, notamment celles prévues dans l'article R-115-10.

Le Conseil National de la Consommation a rendu public fin 1998 son avis sur les modalités de communication relatives à la certification de service (BOCCRF du 31/12/1998).

Lorsque l'entreprise fait référence à la certification de service, elle peut distinguer 2 types de supports :

1) Supports de communication sur la certification de service :

Il s'agit :

- du certificat AFAQ AFNOR Certification affiché dans les locaux du bénéficiaire,
- de tout support dont l'objet est la certification de service.

Ces supports mentionnent obligatoirement :

Le logo AFAQ Service Confiance ®,

l'adresse d'AFAQ AFNOR Certification : BP 40 - 92224 BAGNEUX Cedex,

le code du référentiel : REF-197-01 ou celui applicable à la date du support de communication, et/ou le nom du référentiel,

- la liste des principaux engagements de service certifiés :
 - Fournir au client une information claire et le sensibiliser au tourisme responsable
 - Accompagner le client sur le lieu de destination selon l'esprit tourisme responsable
 - Sélectionner les prestataires selon l'esprit tourisme responsable
- le domaine d'application du référentiel afin d'éviter toute ambiguïté sur la portée de la certification lorsque l'entreprise exerce différentes activités dont certaines ne sont pas intégrées au champ de certification.

L'avis à publication au Journal Officiel adressé au SQUALPI reprend les principaux engagements certifiés présentés ci-dessus.

2) Supports de communication institutionnelle ou d'information générale sur l'entreprise :

Sur tout autre document de communication à caractère institutionnel ou d'information générale sur l'entreprise (site WEB, documentation générique) doivent apparaître au minimum les éléments suivants :

Le logo AFAQ Service Confiance ®,

l'adresse d'AFAQ AFNOR Certification : BP 40 - 92224 BAGNEUX Cedex,

le code du référentiel : REF-197-01 ou celui applicable à la date du support de communication, et/ou le nom du référentiel,

lorsque le support le permet, il est préconisé de faire figurer un extrait de la liste des principaux engagements de service ou les modalités d'obtention des supports de communication sur la certification de service.

Toute communication sur le site Internet doit renvoyer par un lien à une page dont l'objet est la certification de service et répondant aux critères exposés précédemment.

Cette communication s'effectue dans le respect du règlement d'utilisation de la marque AFAQ Service Confiance ®.

VIII. Glossaire

Terme	Définition
Fournisseur	Fournit une prestation ponctuelle (cf. prestataire et réceptif)
Personnel régional	Personnel issu du bassin d'emploi limité aux pays limitrophes et/ou selon des critères socioculturels. Par exemple, pour les voyagistes travaillant en France, « local » signifie « France » et « régional » signifie « Europe ».
Prestataire	Fournisseur ou réceptif (interlocuteur direct du voyageur).
Réceptif	Fournit un service global (partie importante du voyage) en assemblant des prestations de fournisseurs.
Tourisme responsable	Favoriser la préservation du patrimoine culturel et naturel des destinations en minimisant l'impact du voyage sur l'environnement et en assurant la sincérité de la communication sur les produits
Tour leader	Personne accompagnant un groupe de touristes.