

Processus de contrôle du Cahier des charges ATR

« Agir pour un Tourisme Responsable »



Version du 12 11 2015

Le cahier des charges est protégé par les dispositions du Code de la propriété intellectuelle, notamment par celles de ses dispositions relatives à la propriété littéraire et artistique et aux droits d'auteur. Ces droits sont la propriété exclusive de l'Association Agir pour un Tourisme Responsable. Toute reproduction intégrale ou partielle, par quelque moyen que ce soit, non autorisée par l'association Agir pour un Tourisme Responsable ou ses ayants droits, est strictement interdite.

Table des matières

Définitions	3
1. Les étapes de contrôle	5
1.1. Revue de la demande (étapes 1 à 4)	6
1.2. Engagement (étape 5).....	6
1.3. Pré-audit documentaire (étapes 6 à 10)	7
1.4. Audit d'habilitation (étape 11)	7
1.5. Traitement du rapport d'audit – Attribution du label (étapes 12 à 15).....	7
1.6. Surveillance	8
2. Plan de contrôle et analyse de risque	8
3. Plan de correction et sanctions	9
3.1. Ecart mineurs	9
3.2. Ecart majeurs	9
4. Fin de contrat	10

Définitions

Au sens du présent document les termes suivants répondent aux définitions ci-dessous :

- **OPÉRATEUR** : Toute personne physique ou morale qui demande la labellisation selon le cahier des charges ATR.
- **TOUR OPÉRATEUR (OU TO)** : Opérateur qui conçoit, produit un voyage et le vend à une agence de voyages ou directement au client. La mise en œuvre peut être soit :
 - déléguée à un réceptif, en charge des relations avec les fournisseurs directs ;
 - prise en charge directement, le TO étant alors responsable de la relation avec les fournisseurs intervenant dans la filière.
- **RÉCEPTIF** : Opérateur responsable de la mise en œuvre sur place du voyage, selon un itinéraire déterminé avec le TO. Le réceptif est responsable de la relation avec les fournisseurs intervenant dans la filière.
- **FOURNISSEUR** : Prestataire en charge d'une fonction particulière au sein du voyage, souvent logistique (hébergement, transport, restauration...). Au sein de ce référentiel, ce terme inclut les guides accompagnateurs engagés en freelance.
- **PRESTATAIRE** : Terme englobant à la fois réceptif et fournisseur.
- **PRÉ-AUDIT DOCUMENTAIRE** : Revue documentaire effectuée avant l'audit sur site qui porte sur certains critères (principalement support de communication) et sur l'outil analyse des prestataires.
- **AUDIT SUR SITE** : Audit terrain sur le site de l'opérateur labellisé. Vérification de la conformité de l'opérateur aux exigences du cahier des charges.
- **AUDIT DESTINATIONS** : Audit par échantillonnage de réceptifs non engagés avec lesquels travaillent des TO labellisés. Cet audit s'effectue la 2^{ème} année de labellisation du TO.
- **ACTIONS CORRECTIVES** : A l'issue de chaque audit, des écarts peuvent être constatés, et font l'objet de proposition d'actions correctives par le demandeur du contrôle, précisées dans les conclusions de la revue du rapport. L'auditeur et/ou le

chargé d'affaires vérifient la pertinence de ces propositions. La mise en place et l'efficacité de ces actions sont vérifiées sur la base de preuves documentaires et/ou de constats sur site, au plus tard lors de l'audit suivant.

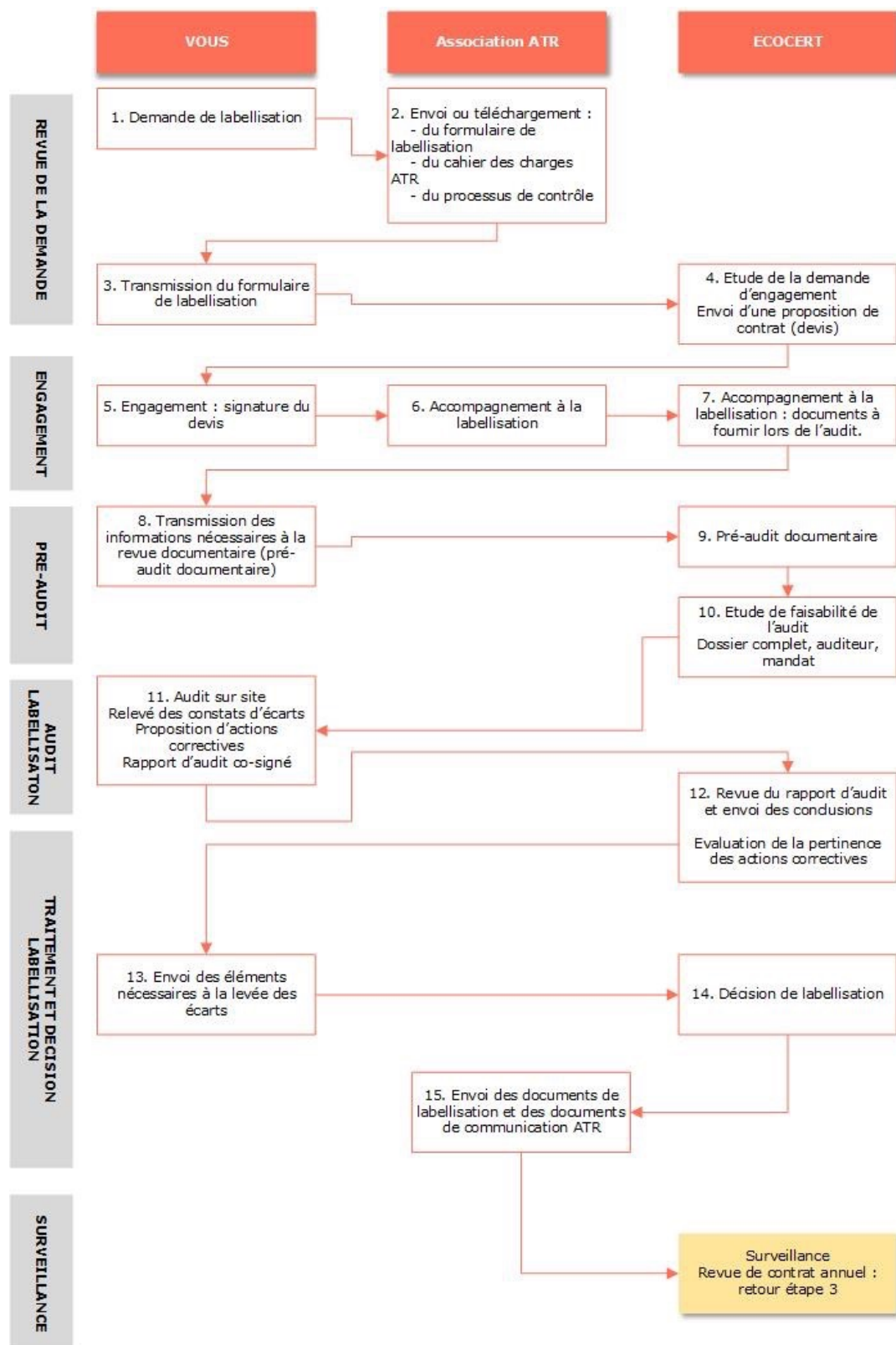
- **ATTESTATION** : Document qui atteste que l'opérateur est conforme au cahier des charges et qui autorise à faire référence aux mentions de contrôle ATR et/ou à ECOCERT sur les supports de communication (site internet, documents de communication, presse...) sous réserve du respect des règles de communication associée à l'utilisation du label ATR.

Sauf décision contraire de la part d'ECOCERT, votre attestation est valable 1 an suivant votre audit. Le renouvellement de l'attestation dépend de la suite du processus de contrôle concernant l'opérateur (écarts constatés lors des audits suivants,...). Un opérateur dont l'attestation a été suspendue ne peut pas faire référence au contrôle.

- **COMITÉ DE SUIVI DE LABELLISATION** : Le comité de suivi de labellisation est une structure indépendante composée d'experts consultants et de représentants de la profession habilités à donner un avis technique à l'organisme de contrôle concernant l'évolution du cahier des charges.
- **HABILITATION** : Acte de reconnaissance après la première évaluation par ECOCERT
 - de l'aptitude d'une société à satisfaire aux exigences du cahier des charges,
 - de l'engagement de cette société à appliquer ce cahier des charges.
 - de la conformité aux exigences du cahier des charges
- **FORMULAIRE DE DEMANDE DE LABELLISATION** : Fourni par ATR, il permet de réaliser une étude de recevabilité (revue de la demande) et doit être actualisé à chaque fois que nécessaire.

1. Les étapes de contrôle

La prestation est organisée selon un cycle annuel. Elle conduit, le cas échéant, à l'attribution ou au maintien d'attestations de conformité vous autorisant à faire référence au contrôle, au label ATR et/ou à Ecocert.



1. REVUE DE LA DEMANDE (ÉTAPES 1 À 4)

Vous prenez connaissance du cahier des charges ATR, du processus de contrôle et formalisez votre demande en remplissant le formulaire de demande de labellisation que vous retournez à ECOCERT pour obtenir un devis. Vous déclarez l'ensemble de votre activité concerné par la labellisation.

ECOCERT va vérifier que le contrôle de votre entreprise est réalisable selon le cahier des charges ATR. Si tel n'était pas le cas, ECOCERT vous en informera par écrit.

A partir de vos déclarations, ECOCERT vous établit un devis personnalisé pour le contrôle de l'année en cours, tenant compte de votre activité spécifique et basé sur l'estimation du temps de travail nécessaire.

1.2. ENGAGEMENT (ÉTAPE 5)

Votre engagement est formalisé par la signature du devis. En signant le devis vous vous engagez notamment à :

- Avoir pris connaissance du cahier des charges ATR et du processus de contrôle.
- Respecter les exigences du cahier des charges ATR, le processus de contrôle, les règles de communication liées au label ATR.
- Accepter les audits nécessaires sur l'ensemble des lieux concernés.
- Permettre l'accès, à ECOCERT et aux autorités compétentes, à tous les locaux, données ou autres équipements, qu'ECOCERT considère, selon son jugement de professionnel, être liés aux exigences du cahier des charges, qu'ils soient la propriété de l'opérateur ou utilisés pour celui-ci et plus particulièrement :
 - aux documents de communication
 - aux documents comptables et autoriser leur consultation
 - à un système documentaire permettant de démontrer le respect du cahier des charges selon les besoins établis par l'organisme de contrôle.
- Enregistrer les réclamations concernant l'opérateur à contrôler et les soumettre à ECOCERT en cas de demande de l'organisme de contrôle.
- Communiquer immédiatement à ECOCERT toute modification d'organisation ou événement susceptible de remettre en cause la conformité à la labellisation demandée.
- Accepter les audits prévus dans le plan de contrôle et donner accès aux locaux, données, procédures et personnel.
- Communiquer à ECOCERT, suffisamment à l'avance tout événement dont vous auriez connaissance qui pourrait affecter la conformité au cahier des charges ATR.
- Faire référence à la labellisation ATR dans vos communications internes et externes uniquement après réception des attestations de conformité au label ATR.

1.3. PRÉ-AUDIT DOCUMENTAIRE (ÉTAPES 6 À 10)

Votre dossier est attribué à un chargé d'affaires qui sera votre interlocuteur privilégié. Celui-ci vous envoie les formulaires nécessaires à la préparation de votre audit d'habilitation et spécifiques à votre activité - notamment l'outil analyse des prestataires.

Une revue documentaire sera alors effectuée par le chargé d'affaires en préparation de l'audit de votre site.

Les supports de communication (site web, fiche technique, ...) faisant référence à ATR ou au contrôle ainsi que l'outil analyse des prestataires doivent être soumis à ECOCERT.

1.4. AUDIT D'HABILITATION (ÉTAPE 11)

ECOCERT effectue les audits selon un plan de contrôle défini, spécifique à votre activité.

Un auditeur est mandaté pour réaliser votre audit d'habilitation et planifiera avec vous une date d'inspection. Dix jours environ avant la date de l'audit sur site, celui-ci vous propose un plan d'audit et vous rappelle les documents à tenir à disposition (par l'envoi d'un avis de passage). Le plan d'audit et ces documents sont déterminés en application des procédures ECOCERT, en fonction notamment de votre métier et de la taille de votre entreprise.

Pendant l'audit, l'auditeur vérifiera la conformité de votre entreprise au regard des critères du cahier des charges ATR. Lors de la réunion de clôture, un rapport vous est remis pour signature. Il comprend une synthèse des vérifications effectuées et des éventuels écarts constatés. Vous avez la responsabilité de proposer vos actions correctives en précisant les délais de mise en œuvre associés. Ces propositions d'actions doivent être pertinentes et exhaustives afin de permettre la poursuite du processus de labellisation. Dans le cas contraire, nous vous demanderons de proposer un nouveau plan d'action. Les actions correctives sont généralement formalisées en réunion de clôture de l'audit.

1.5. TRAITEMENT DU RAPPORT D'AUDIT – ATTRIBUTION DU LABEL (ÉTAPES 12 À 15)

L'auditeur transmet au service certification le rapport d'audit et les actions correctives que vous avez proposées. Les écarts sont étudiés par votre chargé d'affaires. Il vous transmet les conclusions de sa revue du rapport, incluant les éventuelles sanctions relatives à chaque écart.

Le chargé d'affaires lève les écarts après recueil de toutes les preuves de mise en place et d'efficacité de vos actions correctives.

Dès la levée de tous les écarts et la mise en conformité de votre dossier, le label vous sera attribué.

Rappel : Vous ne pouvez faire référence au label ATR qu'une fois le label attribué pour l'opérateur concerné.

1.6. SURVEILLANCE

Les années suivantes, sur la base de la mise à jour du formulaire de labellisation, ECOCERT réactualise votre devis annuel après avoir effectué la revue de la demande (Étapes 3 et 4)

Dans le cadre du cycle de surveillance de l'activité de contrôle, nous mettons en œuvre le plan de contrôle qui consiste en différentes actions d'évaluation : pré-audit documentaire, audit sur site et audit destinations (pour les TO uniquement).

Les étapes 6 à 14 sont réitérées, dans le cadre de cette surveillance. L'auditeur vérifie sur site la mise en place et l'efficacité des actions correctives définies suite aux écarts précédents.

2. Plan de contrôle et analyse de risque

Dans les cas généraux les opérateurs sont audités une fois par an selon l'analyse de risque entreprise et selon les critères suivants :

- Métier de l'opérateur
- Taille de l'entreprise
- Activité (nombre de prestataires, offre)
- ...

Les opérateurs possédant à la fois une activité de Tour Opérateur et de Réceptif pourront être audités sur leurs deux activités en fonction de la part de chacune.

Tous les opérateurs sont audités en différentes actions d'évaluation :

	Audit Habilitation	Audit de surveillance
Tour opérateur	Pré-audit documentaire + Audit sur site	Pré-audit documentaire + Audit sur site + Audit destinations
Réceptif	Pré-audit documentaire + Audit sur site	Pré-audit documentaire + Audit sur site

3. Plan de correction et sanctions

Lors du processus de surveillance et afin de maintenir ou de renouveler le label, votre chargé d'affaires va vérifier que tous les écarts relevés ont bien été levés dans le temps imparti selon le plan de correction et sanctions. Tout constat d'écart donne lieu à une demande d'action corrective, dont la mise en œuvre effective sera vérifiée.

Plusieurs types de traitements de gravité croissante peuvent être affectés à un écart selon sa gravité. Le caractère frauduleux des écarts ainsi que la notion de première infraction ou de récidive de la non-conformité sont pris en compte dans le mode de traitement. Les différents traitements peuvent donner lieu à l'attribution d'une sanction pour les écarts majeurs.

3.1. ECARTS MINEURS

Les écarts mineurs relevés en premier constat lors d'un audit doivent être mis en conformité. Cette dernière sera vérifiée lors du prochain audit.

Lors d'un audit de renouvellement, si le même écart mineur est relevé, ce dernier devient un écart majeur et doit être mis en conformité dans un délai de 2 mois.

Le maintien ou le renouvellement du label est conditionné à la levée des écarts constatés.

3.2. ECARTS MAJEURS

Dans le cas d'écarts majeurs ou de récidives, les sanctions suivantes peuvent être appliquées:

- **MISE EN DEMEURE D'ACTION CORRECTIVE**

La mise en conformité doit être faite dans un délai de 4 mois maximum, lors d'un audit d'habilitation et de 2 mois lors d'un audit de renouvellement, passé ce délai, cela entraîne automatiquement une suspension ou un retrait du label.

- **SUSPENSION OU RETRAIT DU LABEL**

Certains écarts majeurs ou récidives peuvent entraîner une suspension ou un retrait du label immédiat.

Les modalités et la durée des suspensions sont définies dans le plan de correction. Pour les cas de retrait du label, le plan de sanctions définit le délai avant une nouvelle demande de labellisation.

4. Fin de contrat

Si vous souhaitez cesser le contrôle de votre entreprise, vous devez le notifier par écrit auprès de l'association ATR et auprès d'ECOCERT. La fin de contrat entraîne la fin de validité automatique de vos attestations de conformité.

En conséquence, à partir de cette date, vous ne pouvez plus faire référence au contrôle ECOCERT et ATR.

Dans tous les cas, nous vous préconisons de revenir vers l'association ATR afin de connaître les modalités exactes de fin de contrat en fonction de votre organisation.