

**REFERENTIEL  
 AFAQ SERVICE CONFIANCE®**

**« Vers un Tourisme Responsable »**

**REF-197-02**

version décembre 2009 (du 01 octobre 2010)

Le Responsable de la certification AFAQ Service Confiance ®	Le Représentant de l'organisme Association des Tour-opérateurs Thématiques (ATT)
Nom : Alain JOUNOT Fonction : Responsable du Département Innovation et Développement Date : 19.10.10 Visa : 	Nom : Yves GODEAU Fonction : Président Date : 19/10/10 Visa : 

## SOMMAIRE

<b>I.</b>	<b>LE DOMAINE D'APPLICATION</b> .....	<b>3</b>
<b>II.</b>	<b>LE CONTEXTE GENERAL</b> .....	<b>3</b>
<b>III.</b>	<b>LE CONTEXTE REGLEMENTAIRE</b> .....	<b>3</b>
<b>IV.</b>	<b>LES ENGAGEMENTS DE SERVICE</b> .....	<b>4</b>
<b>V.</b>	<b>LES DISPOSITIONS D'ORGANISATION</b> .....	<b>10</b>
	1. Responsabilités .....	10
	2. Organisation documentaire .....	10
	3. Définition des règles de travail par destination .....	11
<b>VI.</b>	<b>LES MODALITES DE SUIVI ET DE PILOTAGE DU RESPECT DES ENGAGEMENTS</b> .....	<b>12</b>
	1. Contrôles .....	12
	2. Audits internes .....	12
	3. Traitement et suivi des réclamations clients .....	12
	4. Enquêtes de satisfaction .....	12
	5. Indicateurs de performance .....	13
	6. Bilan annuel .....	13
	7. Gestion des écarts .....	13
<b>VII.</b>	<b>LES MODALITES DE COMMUNICATION</b> .....	<b>14</b>
<b>VIII.</b>	<b>LE GLOSSAIRE</b> .....	<b>15</b>
<b>IX.</b>	<b>LISTE DES ANNEXES</b> .....	<b>15</b>

## **I. Le domaine d'application**

Le présent référentiel 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 travaillant selon les principes du tourisme responsable, exerçant les activités de voyagiste (Tour-opérateur) et respectant les engagements de service, les modalités d'organisation, de suivi et de pilotage, tels que décrits dans ce document.

Le tourisme responsable, définit comme suit, vise à :

- encourager le développement d'un tourisme qualitatif pour une découverte authentique des régions d'accueil et de leur culture,
- veiller à ce que les retombées économiques soient le plus justement réparties entre les acteurs du voyage et participer à un développement durable des destinations,
- 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.

## **II. Le contexte général**

La certification sur la base du référentiel « Vers un Tourisme Responsable » a pour vocation de faire prendre conscience aux voyageurs et acteurs du tourisme de leur influence et de 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 titulaires, sur un marché concurrentiel, proposant des prestations inégales, de s'inscrire dans une démarche volontaire et transparente de progrès et d'être reconnus pour cela.

L'Association des Tour-opérateurs Thématiques (ATT) est à l'initiative de cette certification (<http://www.tourisme-responsable.org/>). Cette association rassemble les voyagistes partageant la définition du Tourisme Responsable tel que donnée ci-dessus. De ce fait, certains engagements font référence à des dispositions mises en place par le groupe de travail « Agir pour un Tourisme Responsable (ATR) » d'ATT.

Cette instance d'échange démontrant son efficacité par l'échange de bonnes pratiques et la valorisation des initiatives respectives permet également de promouvoir le secteur du tourisme responsable en France et sur la scène internationale.

Les engagements de ce référentiel ne portent pas sur le déroulement de la prestation en tant que telle mais sur les aspects « tourisme responsable » de la prestation. La prestation en elle-même est évaluée au travers d'une enquête de satisfaction client, propre à chaque voyagiste, qui reprend à minima les items de l'annexe 2.

## **III. Le contexte réglementaire**

Le présent référentiel s'inscrit dans le cadre de la certification de service prévue par la loi n° 94-442 du 3 juin 1994, modifiée par l'article 137 de la loi de modernisation n°2008-776 du 4 août 2008 et par le décret n° 95-354 du 30 mars 1995, intégrés respectivement aux articles L.115-27 et suivants et R. 115-1 et suivants du code de la consommation, modifié par le décret n°2008-1401 du 19 décembre 2008.

Les principales dispositions légales et réglementaires en vigueur concernant les activités de voyagistes sont définies dans les articles L 211-1 et suivant, R 211-1 et suivant du code du tourisme, codification de la loi 92-645 13 juillet 1992 et son décret d'application du 15 juin 1994, fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours.

#### **IV. Les engagements de service**

##### 1. Fournir au client une information claire et le sensibiliser au tourisme responsable

- 1.1 Fournir une information générique au client : Le client est informé de manière claire et lisible des prestations proposées et de l'engagement du voyagiste en termes de tourisme responsable
- 1.2 Sensibiliser le client au tourisme responsable par
  - 1.2.1 Le respect des cultures et populations d'accueil
  - 1.2.2 Dans le cadre de la communication auprès des clients sur les actions entreprises concernant la préservation de l'environnement et/ou le développement, cette communication doit être claire et précise.
  - 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, liées au tourisme

##### 2. Accompagner le client sur le lieu de destination selon l'esprit tourisme responsable par

- 2.1 Une sélection de prestataires privilégiant les emplois locaux
- 2.2 La mise en place d'un transfert de compétence vers les prestataires locaux.
- 2.3 L'information des clients au respect de l'environnement, du patrimoine et des cultures locales
- 2.4 Une gestion des flux de voyageurs par destination

##### 3. Sélectionner les prestataires selon l'esprit tourisme responsable :

- 3.1 Les prestataires sélectionnés respectent les conditions juridiques d'exercice de leur métier en vigueur dans leurs pays
- 3.2 Les prestataires sélectionnés respectent des conditions de travail décentes pour leurs employés, compte-tenu des conditions locales
- 3.3 Sensibilisation des prestataires sélectionnés à une politique de gestion des déchets et une politique de gestion des ressources naturelles
- 3.4 S'engager envers ses prestataires sur la base d'une relation durable

##### 4. Engagements du voyagiste pour sa propre structure

- 4.1 Former le personnel du voyagiste selon l'esprit tourisme responsable
- 4.2 Appliquer une politique de gestion environnementale au sein de son entreprise
- 4.3 Appliquer un management par la communication
- 4.4 Appliquer un mode de partage de la valeur créée par l'activité
- 4.5 Soutenir activement et financièrement le développement des populations locales
- 4.6 Prendre en compte la satisfaction des clients liée à ses engagements

N°	Engagements	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Documents de référence, enregistrements, indicateurs
1	<p><b>Fournir au client une information claire et le sensibiliser au tourisme responsable</b></p> <p><b>1.1 Fournir une information générique au client : le client est informé de manière claire et lisible des prestations proposées et de l'engagement du voyageur en termes de tourisme responsable.</b></p> <p><b>1.2 Sensibiliser le client au tourisme responsable par :</b></p> <p><b>1.2.1 Le respect des cultures et populations d'accueil</b></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 termes de tourisme responsable sur ses principaux supports de communication.</p> <p>- Le voyageur diffuse auprès de ses clients la « Charte Ethique ».</p> <p>- A chaque fois que cela est opportun (éloignement culturel de la destination nécessitant une information originale pour le client – cf. fiches destination), le voyageur fournit au client une information sur la destination proposée.</p> <p>La fiche technique sensibilise les clients à la situation environnementale des sites et de la destination visitée (faune/flore/antiquités le cas échéant), et recommande une attitude fidèle aux engagements du présent référentiel et à la « Charte Ethique du Voyageur »</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. (cf. fiches destination<sup>1</sup>)</p> <p>- Brochure et site internet.</p> <p>- « Charte Ethique du Voyageur » ATR (disponible sur le site internet ATR<sup>2</sup> librement, avec interdiction d'en modifier le fond et la forme).</p> <p>- Fiche technique par pays ou par région donnant par exemple des informations sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la situation économique,</li> <li>- l'organisation sociale,</li> <li>- les caractéristiques culturelles et principales règles de savoir-vivre,</li> <li>- un lexique de base et des indications bibliographiques.</li> </ul>

<sup>1</sup> Lorsqu'il est fait mention de « fiche destination », il s'agit des « fiches destination » ATR ou propres au voyageur, établies sur le modèle de la « fiche générique » (annexe 1 cf § V.3).

<sup>2</sup> <http://www.tourisme-responsable.org/>

N°	Engagements	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Documents de référence, enregistrements, indicateurs
	<b>1.2.2 Dans le cadre de la communication auprès des clients sur les actions entreprises concernant la préservation de l'environnement et/ou le développement, cette communication doit être claire et précise.</b>	- Le voyageur réalise une communication chiffrée et précise sur ses supports de communication, quant aux actions de préservation de l'environnement ou de développement sur le territoire concerné, menées par son entreprise.	- Tout support de communication
	<b>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, liées au tourisme.</b>	- Le voyageur propose au client de participer à ces opérations.	- Au moins par un support de communication - Bilan de l'action (nombre de personnes concernées sur le terrain, amélioration de la situation, etc.).  - Indicateur de suivi : pourcentage de clients ayant participé
<b>2</b>	<b>Accompagner le client sur le lieu de destination selon l'esprit tourisme responsable par</b>		
	<b>2.1 Une sélection de prestataires privilégiant les emplois locaux.</b>	- 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 est d'origine régionale*.	- indicateur de suivi : pourcentage de voyageurs accompagné par du personnel régional.  - Indicateurs de suivi : pourcentage de voyageurs pris en charge par des réceptifs dont 75% du personnel est d'origine régionale.
	<b>2.2 La mise en place d'un transfert de compétence vers les prestataires locaux.</b>	- Après évaluation des besoins, le voyageur applique et vérifie l'existence d'un plan de formation auprès de ses réceptifs et ou de ses guides-accompagnateurs (Tour Leader) sur des thématiques spécifiques du tourisme responsable et en cas de besoin sur l'organisation et la gestion des voyages	- Plan de formation des réceptifs et / ou guide-accompagnateurs. - Enregistrements des formations (liste de présence, compte-rendu, contenus de formation, ...) - Etat d'avancement du plan de formation par rapport au besoin,  - Indicateur(s) de suivi : nombre et/ou pourcentage de personnes formées
	<b>2.3 L'information des clients au respect de l'environnement, du patrimoine et des cultures locales</b>	- Au cours du séjour, le guide-accompagnateur informe les clients et les sensibilise au respect de l'environnement, du patrimoine et des cultures locales.	- Indicateur(s) de suivi : résultats d'enquête de satisfaction client

N°	Engagements	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Documents de référence, enregistrements, indicateurs
	<b>2.4 Une gestion des flux de voyageurs par destination.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le voyageur limite les groupes à 15 personnes en ce qui concerne les voyages d'aventure et à 25 pour les autres voyages.</li> <li>- 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.</li> <li>- Le voyageur s'engage à communiquer, la dégradation des conditions de visite d'une destination afin qu'ATT sensibilise les autorités locales et les opérateurs à la mise en place d'une politique de gestion des flux.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planning de voyage des groupes, indiquant le nombre de clients par groupe.</li> <li>- Document contractuel incluant le nettoyage du site, sa remise en état, ...</li> <li>- Preuve de remontée d'information</li> <li>- Indicateur(s) de suivi : résultats d'enquête de satisfaction client</li> </ul>
<b>3</b>	<b>Sélectionner les prestataires selon l'esprit tourisme responsable</b>		
	<b>3.1 Les prestataires sélectionnés respectent les conditions juridiques d'exercice de leur métier en vigueur dans leurs pays.</b>	- Le voyageur ne travaille qu'avec des prestataires qui s'engagent à respecter la réglementation touristique en vigueur dans leur pays, dans la mesure où celle-ci existe et n'est pas en contradiction avec les principes du tourisme responsable	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Licence, RCP si existante,</li> <li>- Autres documents justificatifs, à minima ceux précisés dans la fiche destination<sup>3</sup>.</li> </ul>
	<b>3.2 Les prestataires sélectionnés respectent des conditions de travail décentes pour leurs employés, compte-tenu des conditions locales</b>	- Le voyageur demande à ses prestataires de respecter des règles formalisées concernant les conditions de travail de ses employés et de ses prestataires.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fiches destination<sup>3</sup> ATR ou fiches destination du voyageur</li> <li>Cf. : § V.3 « Définition des règles de travail par destination »</li> <li>- Indicateur de suivi : résultats d'enquête de satisfaction clients.</li> </ul>

<sup>3</sup> Lorsqu'il est fait mention de « fiche destination », il s'agit des « fiches destination » ATR ou propres au voyageur, établies sur le modèle de la « fiche générique » (annexe 1 cf § V.3).

N°	Engagements	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Documents de référence, enregistrements, indicateurs
	<b>3.3 Sensibilisation des prestataires sélectionnés à une politique de gestion des déchets et une politique de gestion des ressources naturelles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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 » est communiquée aux prestataires avec les documents contractuels.</li> <li>- Pour les voyages se passant essentiellement en hôtels, un document 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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documents contractuels prestataires.</li> <li>- Document à transférer aux hôtels : guide UNEP « Guide de bonnes pratiques pour une bonne gestion des questions environnementales et sociales dans le secteur de l'hébergement touristique »<sup>4</sup></li> </ul>
	<b>3.4 S'engager envers ses prestataires sur la base d'une relation durable</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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 document d'engagement avec ses prestataires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- contrat / charte / convention de partenariat signé</li> <li>- Indicateur : nombre de relations inférieures à 3 ans et justification associée.</li> </ul>
<b>4</b>	<b>Engagements du voyageur pour sa propre structure</b>		
	<b>4.1 Former le personnel du voyageur selon l'esprit tourisme responsable</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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 formation au respect des cultures et des populations d'accueil, de l'environnement et de la préservation du patrimoine local.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de formation du personnel</li> <li>- Enregistrements (liste de présence, compte-rendu, contenus de formation, ...).</li> </ul>
	<b>4.2 Appliquer une politique de gestion environnementale au sein de son entreprise</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le voyageur a mis en place et applique au siège de son entreprise une politique de gestion environnementale</li> </ul> <p>Au minimum, le voyageur aura réalisé une analyse portant sur les « entrants » et les « sortants »<sup>5</sup>, et aura mis en place des actions sur les points identifiés comme critiques.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Document écrit définissant sa politique et les preuves de sa mise en œuvre.</li> <li>- Résultats de l'analyse entrants/sortants et actions correctives mises en œuvre.</li> </ul>
	<b>4.3 Appliquer un management par la communication</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le voyageur diffuse auprès de son personnel des informations sur son entreprise et son développement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tout mode de communication interne.</li> </ul>

<sup>4</sup> documents téléchargeable en 6 langues à la date d'édition du présent référentiel sur le site de l'UNEP : <http://www.unep.fr/scp/tourism/publications/other/accommodations.htm>

<sup>5</sup> Cf. : VIII. Glossaire

N°	Engagements	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Documents de référence, enregistrements, indicateurs
	<b>4.4 Appliquer un mode de partage de la valeur créée par l'activité.</b>	- 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 et modalités de partage de la valeur
	<b>4.5 Soutenir activement et financièrement le développement des populations locales</b>	- Le voyageur participe aux actions en ce sens proposées par ATR et/ou engage ses propres actions, pour un montant significatif par rapport à son CA.	- Preuve de la participation ou actions engagées - Montant de la participation ou des actions : PV assemblée générale - Cotisation réglée par les membres ATR d'ATT
	<b>4.6 Prendre en compte la satisfaction des clients liée à ses engagements.</b>	- Le voyageur inclut dans son enquête de satisfaction client les questions relatives aux engagements du référentiel sur les aspects sociaux et environnementaux (cf. annexe 2).	- Enquête de satisfaction client.  - Indicateur : bilan et analyse des résultats.

## 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
<b>1. Responsabilités</b>	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 auprès de tout son personnel. Elle est identifiée sur l'organigramme.
<b>2. Organisation documentaire</b>	<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"><li>- propres à chaque voyageur : procédures, guides, supports de formation, ...</li><li>- proposés par ATR (par exemples : fiches destination, charte éthique, trame d'enquête de satisfaction, ...),</li><li>- d'origine externe (textes légaux et réglementaires, ...).</li></ul> <p>Les documents sont <b>établis, diffusés et mis à jour</b> selon des dispositions définies par écrit. La liste des enregistrements et leurs modalités de gestion sont définies par écrit.</p>

DISPOSITIONS D'ORGANISATION	DETAIL DE LA DISPOSITION
<p><b>3. Définition des règles de travail par destination</b></p>	<p>Le voyageur doit appliquer les exigences des « <b>fiches destination</b> ».  Il peut utiliser ses propres fiches destinations rédigées et mises à jour selon le modèle en annexe 1 ou celles établies et gérées par ATR (<a href="http://www.tourisme-responsable.org">www.tourisme-responsable.org</a>).</p> <p>Les fiches destinations sont constituées progressivement et mises à jour régulièrement.  Pour les destinations pour lesquelles il n'existe pas de <b>fiche destination</b>, le voyageur collecte les informations nécessaires afin de compléter sa fiche destination voyageur basée sur le modèle de fiche générique joint en annexe 1.  Ce modèle comporte les rubriques suivantes<sup>6</sup> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Aspect juridique et réglementaire portant sur le respect de la réglementation du pays, dans le cadre de son activité,</li> <li>-Aspect environnemental : <ul style="list-style-type: none"> <li>• gestions des consommations (eaux, bois, etc.) et des déchets,</li> </ul> </li> <li>-Aspect social : <ul style="list-style-type: none"> <li>• âge minimum du travail,</li> <li>• salaire minimum,</li> <li>• hébergement, nourriture et équipement des personnels locaux,</li> <li>• portage à dos d'homme le cas échéant,</li> <li>• protection sociale,</li> <li>• déstabilisation des cultures locales,</li> <li>• prostitution infantile,</li> <li>• nécessité de fournir des informations culturelles sur la destination</li> </ul> </li> </ul> <p>Suite à cette collecte le voyageur vérifie, valide et s'engage à respecter les exigences définies dans sa fiche de destination voyageur.  Les informations peuvent par la suite être transmises à ATR pour alimenter la future fiche destination ATR.</p> <p>Ces différentes étapes sont seront vérifiées aux différents stades du cycle de certification (cf. Plan de Contrôle Externe).</p>

<sup>6</sup> Certains items pourront ne pas être renseignés pour certaines destinations sous réserve que cela soit formellement justifié par une situation locale particulière.

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

DISPOSITIONS DE SUIVI ET PILOTAGE	DETAIL DE LA DISPOSITION
1. <b>Contrôles</b>	Le respect des engagements de service est vérifié régulièrement par les personnels concernés ; la fréquence des contrôles est définie pour chaque engagement dans un tableau récapitulatif.
2. <b>Audits internes</b>	<p>Chaque voyageur réalise un 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. Les éventuels écarts relevés lors d'un audit interne font l'objet d'un plan d'amélioration, mis en œuvre par les responsables concernés et suivi par la personne en charge de la mise en œuvre de la certification.</p>
3. <b>Traitement et suivi des réclamations clients</b>	<p>Toute réclamation fait l'objet d'un enregistrement puis d'une réponse écrite dans un délai d'un mois calendaire. La réponse peut être de trois ordres :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- proposition d'une solution,</li> <li>- refus motivé de sa non prise en compte,</li> <li>- accusé de réception précisant le délai de traitement définitif et le responsable du suivi.</li> </ul>
4. <b>Enquêtes de satisfaction</b>	<p>Les enquêtes de satisfaction sont réalisées au moins une fois par an. Les modalités d'enquête sont définies par écrit. Une analyse des points forts et des points faibles est réalisée. L'entreprise définit un pourcentage de satisfaction en deçà duquel un plan d'amélioration est mis en œuvre et suivi par le « responsable qualité ».</p>

DISPOSITIONS DE SUIVI ET PILOTAGE	DETAIL DE LA DISPOSITION
<p><b>5. Indicateurs de performance</b></p>	<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"> <li>- un objectif pour la réalisation de l'activité et la tenue de l'engagement de service,</li> <li>- une limite au delà de laquelle, l'engagement de service est considéré comme non respecté.</li> </ul> <p>La pertinence des objectifs et limites fixés est évaluée lors de l'audit externe.</p> <p><u>Liste des indicateurs :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Engagement 1.2.3 : pourcentage de client ayant participé,</li> <li>- Engagement 2.1 : <ul style="list-style-type: none"> <li>. pourcentage de voyageurs accompagné par du personnel régional.</li> <li>. pourcentage de voyageur pris en charge par des réceptifs dont 75% du personnel est d'origine régionale</li> </ul> </li> <li>- Engagement 2.2 : nombre et/ou pourcentage de personnes formées,</li> <li>- Engagement 2.3 : résultats d'enquête de satisfaction client,</li> <li>- Engagement 2.4 : résultats d'enquête de satisfaction client,</li> <li>- Engagement 3.2 : résultats d'enquête de satisfaction client,</li> <li>- Engagement 3.4 : nombre de relations inférieures à 3 ans et justification associée</li> <li>- Engagement 4.6 : bilan et analyse des résultats</li> <li>- Réclamations : taux de réponse dans le délai d'un mois calendaire.</li> </ul> <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>
<p><b>6. Bilan annuel</b></p>	<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 et autres personnes identifiées participent aux bilans annuels.</p> <p>Ce bilan a pour objet :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- d'examiner l'ensemble des données reflétant la qualité de service et le respect des engagements à partir de l'analyse : des indicateurs, des résultats d'enquêtes de satisfaction, des résultats d'audits internes, du bilan des réclamations, des besoins en formation,...</li> <li>- 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.</li> </ul> <p>Le bilan annuel est diffusé à l'ensemble du personnel concerné.</p>
<p><b>7. Gestion des écarts</b></p>	<p>La détection d'écarts lors des contrôles, des audits internes, du traitement des réclamations, de l'analyse de la satisfaction, du suivi des indicateurs fait l'objet d'un enregistrement.</p> <p>L'écart est analysé et traité, l'efficacité de l'action mise en place est vérifiée.</p>

## VII. Les modalités de communication

La communication sur la certification de service, au sens de l'article L115-28 du code de la consommation, doit respecter les dispositions légales y afférentes, notamment celles prévues dans l'article R-115-2.

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 et avis du CNC du 17 décembre 2007).

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 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 du site internet d'AFNOR Certification : [www.afnor.org](http://www.afnor.org) et le nom d'AFNOR Certification,
- le nom du référentiel : « Vers un Tourisme Responsable » et/ou le code du référentiel : REF-197, et si ces derniers ne sont pas suffisamment explicites, l'activité sur laquelle porte le 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.

### 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 du site internet d'AFNOR Certification : [www.afnor.org](http://www.afnor.org) et le nom d'AFNOR Certification
- le nom du référentiel : « Vers un Tourisme Responsable » et/ou le code du référentiel : REF-197,
- lorsque le support le permet, il est préconisé de faire figurer l'activité sur laquelle porte le référentiel et 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
Accompagnant	Ensemble du personnel à prendre en compte comme par exemple les guides, chauffeurs, cuisiniers, ...
Entrant	Exemples d'entrants : eau, énergie (électricité, gaz, etc.), consommables (papier, cartouche toner, produits ménagers, etc.), déplacement (énergie, etc.).
Sortant	Exemple de sortants : déchets (papier, cartouches toners usagers, etc.), eaux usées, émissions (CO2, etc.).
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.
Voyage d'aventure	Voyage actif qui se passe essentiellement dans la nature avec activité physique et souvent itinérance (randonnée équestre, marche, vie complète dans la nature)

## IX. Liste des annexes :

Annexe 1 : Fiche générique : cette fiche est la base à minima pour la création des fiches destination, des rubriques et/ou des colonnes peuvent être ajoutées pour adapter la fiche aux réalités du pays concerné ou au processus du voyageur.

Annexe 2 : Items du questionnaire de satisfaction