

## **CHARTE DE LA FEDERATION DU VOYAGE RECEPTIF EN BRETAGNE (FVRB)**

La Fédération du Voyage Réceptif en Bretagne réunit essentiellement des **agences de voyages réceptives** : l'agence réceptive (*parfois appelée agence de tourisme d'accueil*), est une entreprise commerciale qui sélectionne des prestations de service de son pays et/ou sa région d'accueil (*transport, hôtellerie, restauration, visites, guides...*). Elle assemble ensuite ces prestations en imaginant et créant des forfaits touristiques cohérents destinés à une clientèle d'individuels ou de groupes. Ces forfaits également dénommés « packages », commercialisés par elle-même et/ou via des agences de voyages distributrices, contribuent à mieux faire connaître et apprécier les ressources touristiques et le patrimoine de la France, et de ses régions.

Dans un cadre mondialisant au contexte concurrentiel de plus en plus virulent, et face aux problématiques actuelles liées au développement durable, **la Bretagne touristique se doit de jouer la carte de l'excellence pour tous ceux qu'elle accueille, étrangers ou Français, voyageurs de passage ou en séjours, congressistes, ou hommes d'affaires quelles que soient les motivations de leur venue dans la région.**

**Les agences réceptives membres de la FVRB, doivent plus que jamais, au travers de leur implantation, leur fonctionnement et leur offre, s'approprier les 3 notions suivantes :**

- ***Economiquement performante***
- ***Socialement équitable***
- ***Ecologiquement responsable***

...tout en s'orientant vers un « **qualitativement irréprochable** », indispensable à la satisfaction maximale de leurs clients.

**Il a donc été décidé la mise en place d'une charte, avec pour objectif la création, le suivi et la promotion d'un véritable « Label FVRB », réservé aux agences désireuses de s'impliquer dans cette démarche et qui s'engagent à en suivre les principes.**

## LES PRINCIPES GENERAUX DE LA CHARTE FVRB

- *La labellisation constitue pour les agences membres de la FVRB signataires une étape indispensable à la **mise en réseau cohérente des professionnels réceptifs de la région**, qui s'engagent ainsi dans un processus fondé sur la complémentarité, et le partage des compétences.*
- *Conscientes de la nécessité de **pérenniser des emplois en région, tout en rendant le Tourisme Breton toujours plus professionnel et compétitif**, les agences membres de la FVRB signataires s'engagent à s'impliquer dans une démarche de formation de leurs collaborateurs. Parce que « saisonnalité » rime avec « précarité », cet objectif traduit également la volonté de ces agences d'échapper à la « fatalité de la saisonnalité du tourisme en Bretagne » tout en se donnant les moyens de proposer une offre professionnelle toute l'année.*
- *Contribuer au respect de la population locale et de son mode de vie, tout en suscitant la rencontre entre touristes et habitants peut générer de nouvelles clientèles. C'est pourquoi, les agences membres de la FVRB signataires s'engagent à **favoriser la création et la mise en marché de produits touristiques innovants faisant la part belle au tourisme culturel, actif et équitable.***
- *« Le profit n'est pas la finalité de l'entreprise, mais l'indispensable condition de sa pérennité. C'est aussi la meilleure mesure de son succès. » Olivier Lecerf  
Dans un souci de **développement économique pérenne et socialement équitable**, les agences membres de la FVRB signataires s'engagent à veiller à ce que la commercialisation éventuelle de produits par des structures institutionnelles ne se fasse pas au détriment de leur propre rentabilité. Elles répondront à toute sollicitation en vue d'examen de l'offre institutionnelle.*
- *Il est plus qu'urgent de prendre en compte l'écologie, la sauvegarde des ressources, pour un **développement harmonieux et durable** : les agences membres de la FVRB signataires, s'engagent ici à **mener des actions concrètes** (cf. charte) : il n'y pas de « petites initiatives » dans ce domaine, toutes ont une importance. C'est également une affaire d'image : la Bretagne via son offre réceptive doit se montrer **responsable en matière de protection de l'environnement qu'il soit humain, bâti ou naturel.***

**RAPPEL : LES AGENCES RECEPTIVES, MEMBRES DE LA FRVB, SONT TOUTES TITULAIRES D'UNE LICENCE D'AGENCE DE VOYAGES, OFFRANT AINSI AU CONSOMMATEUR UNE SÉCURITÉ :**

- **Légale :** la licence d'agent de voyages est délivrée par les services de l'Etat, conformément à la loi n°92-645 du 13 juillet 1992, fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours, notamment aux articles 1 et 2 ainsi qu'au titre 1, articles 4 à 6, et du décret n°94-490 du 15 juin 1994 et arrêté du 22 novembre 1994. Ces dispositions réglementaires sont assorties de l'obligation de disposer des : garantie financière, caution et assurance (RCP)

indispensables pour la protection du consommateur. (*cf. textes législatifs*). NB : le numéro de licence de l'agence, ses références en matière d'assurance et de garantie (cautionneur) doivent figurer sur TOUS ses documents.

- Et **Technique :** l'obtention de la licence est également conditionnée par la qualification professionnelle reconnue du dirigeant de l'agence.

~~~~~

**ENGAGEMENTS SPECIFIQUES POUR L'OBTENTION DU LABEL « FVRB »**

Les agences membres de la FVRB, signataires de cette charte doivent posséder leur siège principal dans l'un des départements suivants : MORBIHAN, ILLE et VILAINE , CÔTES d'ARMOR, FINISTERE, LOIRE-ATLANTIQUE, et doivent réaliser une part significative de leur chiffre d'affaires en produisant et/ou commercialisant des forfaits concernant un et/ou plusieurs de ces départements .

***Engagements envers les clients :***

**ACCUEIL**

*L'agence membre de la FVRB signataire s'engage à disposer de personnel spécialisé, au minimum bilingue.*

*- **Physiquement** : dans un local affichant le logo FVRB, bien signalé, agréable, si possible décoré dans un esprit « Bretagne » et ouvert toute l'année.*

*- **Par téléphone** : plus que courtois et aimable, le ton employé devra être chaleureux.*

*- **Par courrier postal** : sur papier à en-tête de l'agence avec toutes les coordonnées et le logo de l'agence, le nom complet du signataire, les mentions légales obligatoires et le logo indiquant l'appartenance à la FVRB.*



**- Par fax ou mail :** tout document fax ou mail devra porter le logo FVRB.

*Tout envoi de mail devra porter la signature nominative de l'expéditeur, les coordonnées complètes de l'agence ainsi qu'une mention du type « Economisez de l'encre et du papier : n'imprimez ce message que si c'est nécessaire ». D'une façon générale l'agence membre de la FVRB signataire devra favoriser dans ses bureaux l'usage de fournitures certifiées « NF Environnement ».*

### **TRAITEMENT DE LA DEMANDE :**

*L'agence membre de la FVRB signataire s'engage à disposer de personnel qualifié possédant une connaissance approfondie de l'offre bretonne, (forfaitistes, agents d'accueil... apte à apporter à ses clients des réponses exactes et à recueillir de façon complète tout détail permettant un traitement rapide de la demande.*

*L'agence membre de la FVRB signataire s'engage à envoyer ses propositions dans un délai maximum de 72h ouvrables. En cas d'impossibilité, le client devra se voir préciser la durée du délai d'attente de la réponse.*

*Les guides employés par l'agence membre de la FVRB signataire devront en plus des obligations légales (carte professionnelle) être formés aux spécificités patrimoniales régionales. L'agence membre de la FVRB signataire s'engage à intégrer dans ses offres de restauration des produits de la gastronomie régionale.*

*L'agence membre de la FVRB signataire s'engage à respecter les conditions contractuelles d'usage:*

- **Lors de l'envoi de la proposition (programme et devis)**

***Communiquer** aux clients les conditions générales et particulières de vente et d'annulation, toutes informations utiles concernant les assurances annulation, rapatriement, tous renseignements tarifaires nécessaires et moyens de paiement possibles. Un contrat de réservation mentionnant « ce qui est compris » dans le tarif indiqué (nombre de nuitées, catégorie d'hébergement, etc.) et « ce qui ne l'est pas », sera également joint.*

- **À réception du contrat signé et du règlement final :**

***Faire parvenir** à son client les détails du programme vendu ainsi qu'une facture définitive en bonne et due forme.*

*L'agence membre de la FVRB signataire s'engage en outre à transmettre tout détail supplémentaire permettant d'améliorer l'accueil de ses clients : plans d'accès, horaire du*



*premier rendez-vous, nom de la personne qui accueillera le groupe, menus servis au cours du séjour, etc.*

*NB : clientèle Individuelle : L'agence membre de la FVRB signataire s'engage à faire parvenir ou remettre sur place à ses clients individuels un « carnet de voyage » complet avec programme détaillé, copies des réservations effectuées, vouchers et documents d'information touristique sur le lieu du séjour.*

**Ethique** : *les agences membres de la FVRB signataires s'engagent à observer des pratiques commerciales saines dans le respect d'une concurrence loyale et à suivre une politique tarifaire cohérente.*

• **Pendant le déroulement des prestations :**

*L'agence membre de la FVRB signataire s'engage à mettre à disposition de ses clients un numéro d'appel urgence fonctionnant 24h/24, 7j/7, afin que ces derniers puissent avoir un interlocuteur susceptible de leur apporter toute l'assistance nécessaire.*

*Groupes : L'agence membre de la FVRB signataire s'engage à assurer un accueil personnalisé.*

• **Après le séjour :**

*L'agence membre de la FVRB signataire s'engage à remettre à ses clients à la fin de leur séjour un questionnaire de satisfaction « type », élaboré et labellisé par la FVRB. Ce document présentera un encadré avec les coordonnées de la FVRB permettant au client qui le souhaiterait de porter des informations à la connaissance de l'association.*

*L'agence membre de la FVRB signataire s'engage à assurer un suivi de ses clients en leur adressant régulièrement toute information sur les événements bretons, les offres nouvelles, etc.*

**Engagements « prestations/prestataires » :**

*L'agence membre de la FVRB signataire s'engage à une sélection rigoureuse des prestations offertes à ses clients, et à vérifier la conformité de la qualité de service offert, aussi souvent qu'elle le souhaitera et selon des modalités qui lui sont propres.*

*Les prestataires retenus seront sélectionnés en fonction de leur réactivité, souplesse, qualité d'accueil et de prestations.*



*L'agence membre de la FVRB signataire s'engage à sélectionner dans la mesure du possible, des prestations répondant aux mêmes exigences qu'elle en matière de développement durable.*

*Dans un esprit de loyauté et de solidarité, et dans un souci de sauvegarde de l'image de la région, les agences membres de la FVRB signataires s'engagent à s'informer mutuellement des manquements constatés chez des prestataires, qui ne répondraient ainsi pas ou plus aux conditions énoncées ci- dessus.*

### **Engagements envers les organismes de promotion institutionnels membres associés de la Fédération du Voyage Réceptif en Bretagne (FVRB)**

*L'agence membre de la FVRB signataire, dans un souci de cohérence des actions menées, **s'engage à communiquer** aux partenaires institutionnels, membres associés de la FVRB, toute information de promotion menée par elle-même.*

*L'agence membre de la FVRB signataire s'engage à examiner avec attention toute demande de participation à des actions de promotion faite par ses partenaires institutionnels, à titre individuel ou dans le cadre de la FVRB.*

*L'agence membre de la FVRB signataire s'engage par ailleurs à respecter quand ce sera possible les préconisations de ses partenaires institutionnels sur les produits à mettre en avant du fait d'une promotion ciblée.*

*L'agence membre de la FVRB signataire **s'engage à faire valoir** son appartenance à la destination régionale « Bretagne » au travers des documents et informations transmises à ses clients et notamment en faisant systématiquement figurer le logo « FVRB » sur tous ses documents, encarts publicitaires, etc.*

*L'agence membre de la FVRB signataire **s'engage à mener ses activités** dans un souci de durabilité, et d'harmonie avec les particularités et traditions de la région, ainsi qu'à communiquer auprès de ses clients sur ces spécificités (exemple : consommation de l'eau sur les îles bretonnes, protection des zones littorales, etc.).*

**LES AGENCES MEMBRES DE LA FVRB SIGNATAIRES DE CETTE CHARTE S'ENGAGENT À RESPECTER LE PLAN QUALITÉ TOURISME™ INITIÉ PAR L'ÉTAT LORS DU COMITÉ INTERMINISTÉRIEL DU 9 SEPTEMBRE 2003.**

~~~~~

**En réponse aux attentes exprimées dans le schéma régional du tourisme de Bretagne, les agences membres de la FVRB SIGNATAIRES DE CETTE CHARTE S'ENGAGENT EN FAVEUR DE L'ACCUEIL DE LA CLIENTÈLE SPÉCIFIQUE DES PERSONNES HANDICAPÉES DANS LE RESPECT DU LABEL « TOURISME ET HANDICAP », mis en place par le Ministère du Tourisme, permettant « de donner aux personnes handicapées une information fiable, homogène et objective sur l'accessibilité des sites et équipements touristiques, pour les quatre grands types de handicaps (moteur, visuel, auditif et mental) ».**

~~~~~

*Le signataire :*  
*« Lu et approuvé »*  
*Nom, signature et cachet de l'entreprise*