

Charte Tour-Opérateur / Réceptifs

Cadre de bonnes pratiques professionnelles

Cette charte définit un cadre de référence destiné à encourager des pratiques commerciales loyales et une coopération durable entre les tour-opérateurs membres du SETO et leurs partenaires réceptifs.

Préambule

Depuis plusieurs années, les pratiques de désintermédiation entre agences distributrices et réceptifs locaux se développent. Il arrive de plus en plus fréquemment que des agences contactent directement les partenaires réceptifs des tour-opérateurs afin de traiter un dossier en direct, après avoir obtenu leurs coordonnées dans un devis ou un programme élaboré par le tour-opérateur.

Cette évolution peut fragiliser le modèle économique des tour-opérateurs et altérer la cohérence, la qualité et la responsabilité de la chaîne de valeur du voyage organisé.

La présente charte a pour objectif de proposer aux membres du SETO et à leurs partenaires réceptifs un cadre de bonnes pratiques visant à préserver la valeur des métiers de chacun, renforcer la qualité et la sécurité de la production et encourager des relations loyales et durables entre tour-opérateurs, réceptifs et agences distributrices.

Cette charte n'a pas pour objectif de restreindre la liberté commerciale des acteurs ni d'entraver l'évolution des modes de distribution. Elle vise à encadrer certaines pratiques lorsqu'elles peuvent fragiliser la qualité, la sécurité ou l'équilibre de la filière et à prévenir les risques opérationnels, humains, financiers ou réputationnels pour les clients comme pour la profession.

Article 1 – Engagements du réceptif

1. Adopter une loyauté commerciale en ne démarchant pas directement des agences de voyages pour des dossiers, programmes ou conditions transmis par un tour-opérateur membre du SETO.
2. Respecter un principe de non-contournement en ne réutilisant pas ni en proposant directement aux agences les tarifs, programmes, conditions commerciales ou éléments de production élaborés par un tour-opérateur membre du SETO.
3. Faire preuve de transparence en informant le tour-opérateur concerné de toute sollicitation directe reçue d'une agence ou d'un client concernant un produit ou un itinéraire relevant de son périmètre de production.
4. Préserver la confidentialité des informations commerciales, tarifaires et stratégiques communiquées par le tour-opérateur dans le cadre du partenariat.
5. Développer une relation durable fondée sur la confiance, la stabilité et la qualité des prestations.
6. Veiller au respect de pratiques responsables dans la conduite des opérations, notamment en matière de conditions de travail, dans le choix des partenaires, le respect des équipes locales, de sécurité des prestations et de préservation des territoires d'accueil.

Article 2 – Engagements du tour-opérateur

1. Développer une logique de co-construction avec les réceptifs en travaillant dans un partenariat étroit fondé sur l'échange et la complémentarité des expertises.
2. Inscrire la relation avec les DMC dans une perspective de partenariat durable et éviter, lorsque cela est possible, les mises en concurrence non justifiées.
3. Donner, dans la mesure du possible, la priorité aux DMC partenaires dans le traitement des demandes et des projets afin de garantir des relations stables et des volumes d'affaires réguliers.
4. Informer les réceptifs de l'avancement des dossiers, des confirmations et des évolutions significatives afin de favoriser une collaboration fluide et efficace.
5. Reconnaître le rôle du DMC en le présentant comme un acteur clé de la qualité, de la sécurité et de la réussite des voyages.
6. Encourager, dans le cadre du partenariat, des pratiques responsables et durables, en valorisant les réceptifs engagés dans une démarche de qualité, de respect des équipes et de préservation des destinations.



Article 3 – Rappel de la valeur ajoutée du tour-opérateur

Le tour-opérateur membre du SETO ne constitue pas un simple intermédiaire : il représente un maillon essentiel de la chaîne de valeur du voyage organisé.

1. Collaborer avec un tour-opérateur membre du SETO permet également de sécuriser l'agence distributrice grâce à un cadre juridique et opérationnel structuré.
2. Garantir la qualité par la sélection et le contrôle des prestataires locaux, la cohérence globale des programmes et un regard indépendant.
3. Apporter une expertise produit fondée sur une connaissance approfondie des destinations et du marché, la conception d'itinéraires équilibrés et une capacité d'innovation permanente.
4. Assurer la sécurisation financière grâce à la négociation des prix, la gestion du taux de change, la garantie financière et la responsabilité professionnelle.
5. Fournir un cadre juridique clair à travers l'application du droit français et européen, la protection du consommateur et la responsabilité assumée par le tour-opérateur.
6. Gérer les imprévus et les situations de crise en étant l'interlocuteur unique capable de coordonner les actions et d'assurer la continuité de service pour l'agence et le client final.

Article 4 – Engagements et rôle du SETO

1. Définir, à travers cette charte Tour-opérateur / Réceptif, un cadre clair de bonnes pratiques commerciales et opérationnelles entre les membres du SETO et leurs partenaires à destination.
2. Assurer un suivi régulier de la diffusion et du respect de cette charte.
3. Mettre en place un groupe d'information et d'échanges à destination des Directions de Production des tour-opérateurs.
4. Faire de ce groupe « Production SETO » un espace de partage d'informations sur les bonnes et les mauvaises pratiques rencontrées à destination, ce groupe « Production SETO » distinguera les réceptifs particulièrement loyaux et signalera les réceptifs non respectueux des valeurs inscrites dans cette charte.

Signatures

Pour le Réceptif :		
Nom	Date	Signature
Pour le Tour-opérateur :		
	Date	Signature
Pour le SETO :		
Patrice Caradec Président	Date	Signature