

CODE D'ÉTHIQUE & LES ENGAGEMENTS

PRÉAMBULE

Le TOP est une association privée indépendante créée en 1991 qui regroupe plus d'une soixantaine de Tour-opérateurs / Réceptifs de Madagascar suivant des critères rigoureux qui constituent à la fois un véritable label de qualité et une charte de confiance.

Le TOP a pour mission d'accompagner la profession du tour-operating dans sa communication auprès des professionnels et du public, et de permettre à l'ensemble de la profession d'être représenté auprès des différentes parties prenantes du secteur du tourisme : professionnels, institutionnels, destinations, organismes de structuration des normes et de médiation (résolution des litiges) et public.

Le TOP a également une mission de communication de l'ensemble de la profession et vise à faire progresser les professionnels en menant une réflexion sur l'activité de tour-operating, son environnement et sur les habitudes de la clientèle au regard des nouvelles pratiques et des relations avec les distributeurs.

Enfin, le TOP joue un rôle dans les axes de développement économique des Tour-Opérateurs en établissant des références économiques et financières pour la profession et des règles de fonctionnement formalisées avec les destinations, institutionnels et distributeurs.

I - De l'éthique du tourisme à Madagascar et dans le monde

Dans leur pratique professionnelle, les membres de l'association de Madagascar veillent à privilégier un tourisme respectueux des équilibres écologiques, économiques et socioculturels.

A ce titre, ils s'obligent à élaborer des produits et services touristiques s'intégrant dans un tourisme responsable qui repose notamment sur :

- la sauvegarde de l'environnement et des ressources naturelles,
- la protection du patrimoine naturel,
- la promotion du patrimoine culturel de l'humanité et des cultures traditionnelles,
- l'intégrité urbanistique et architecturale.

Ils s'attachent à associer les populations locales à leurs activités touristiques afin de leur permettre de bénéficier de retombées économiques réelles favorisant leur développement, leur ouverture au monde et leur qualité de vie.

Les membres s'obligent en conséquence à œuvrer pour faire des touristes et visiteurs les acteurs d'une nouvelle citoyenneté de l'humanité et contribuer ainsi au développement économique.

II - Des devoirs généraux envers les clients

Dans leurs relations avec les consommateurs, les membres se doivent de :

- a) fournir au public des prestations professionnelles avec compétence et

professionnalisme,

b) maintenir un niveau élevé d'expertise face aux mutations constantes qu'affronte l'industrie des voyages, acquérir les nouvelles connaissances et technologies qu'imposent les tendances affectant le secteur de la distribution et de l'organisation de voyages, l'évolution du comportement des consommateurs ou les innovations qui surviennent au niveau de la conduite des affaires dans l'industrie touristique,

c) demeurer en toutes circonstances honnêtes, rigoureux et faire preuve d'un niveau élevé d'intégrité et d'objectivité lorsqu'ils expriment ou prodiguent un conseil de voyage, de telle sorte que le consommateur soit en mesure de prendre des décisions éclairées,

d) éviter toute exagération, fausse déclaration, insinuation ou propos tendancieux auprès des consommateurs et toute communication pouvant l'induire en erreur,

e) faire montre du soin et de la diligence nécessaires dans le choix des fournisseurs, des produits et de la tarification dans le respect des usages de la Profession,

f) s'interdire et interdire à ses agents et employés de dénigrer les pratiques commerciales exercées par d'autres professionnels du voyage en affichant en toute circonstance une attitude intègre et courtoise en matière commerciale,

g) s'interdire d'exercer des activités commerciales incompatibles et susceptibles de désorienter le public ou l'industrie quant à sa nature, ses partenariats, son affiliation ou ses qualités ;

h) respecter tous les individus sans aucune discrimination d'aucune sorte et les traiter tous également et dignement.

Outre tout ce qui précède, ils se doivent aussi de :

a) considérer comme confidentielle chaque transaction conclue avec un client, à moins que le client n'autorise la divulgation des renseignements ou qu'une obligation contraire soit légalement ou judiciairement prescrite;

b) conseiller chaque client avec exactitude et impartialité conformément aux meilleurs intérêts de ce dernier;

c) informer le client sur l'ensemble de la documentation et des données pertinentes, telles que les frais de service, les coûts de révision, les taxes, les frais d'annulation, les assurances offertes (l'assurance - annulation, la protection médicale à l'étranger, l'assurance des bagages et les autres formes pertinentes d'assurance, s'il y a lieu), les exigences relatives au passeport et au visa, les contraintes en matière de santé, ainsi que les modalités et conditions du voyage et, au besoin, les particularités légales régionales afférentes au voyage concerné;

d) informer le client de tout fait pertinent intéressant la destination ou les services achetés.

Plus généralement, chaque membre s'oblige à fournir aux touristes une information objective, complète et sincère sur les lieux de destination, les conditions de voyage et se préoccupe, en coopération avec les autorités, publiques, de la sécurité des voyageurs ainsi que de leur protection sanitaire et alimentaire.

e) Elaborer un contrat-type entre eux et les clients d'une part et entre eux et les fournisseurs d'autre part.

III - RAPPORTS DES ENTREPRISES ENTRE ELLES

Les membres de l'association se doivent de :

- a) ne rechercher aucun avantage commercial indu aux dépens d'un confrère ou d'une consœur tout en veillant au respect des règles commerciales liées à la libre concurrence;
- b) partager le plus largement possible avec leurs confrères et consœurs les enseignements tirés de l'expérience et de l'étude;
- c) traiter ses confrères et ses consœurs avec toute la considération et la délicatesse qu'impose leur communauté professionnelle;
- d) s'interdire tout acte ou propos susceptibles d'entacher la dignité de la profession, spécialement lors de l'exercice des mandats et responsabilités dont ils peuvent se trouver investis au sein des institutions professionnelles;
- e) s'abstenir de tirer avantage du recrutement d'un nouveau collaborateur par l'exploitation de listes ou de dossiers de son précédent employeur que ce salarié pourrait avoir indûment conservé en sa possession,
- f) et cultiver une attitude systématiquement solidaire envers ses confrères en cas de difficultés rencontrés par ceux-ci dans la délivrance de services ou de prestations à la clientèle.

IV - RAPPORTS AVEC LES PARTENAIRES COMMERCIAUX

Les membres affiliées au TOP se doivent de :

- a) respecter les directives et les procédures émises par les fournisseurs et prestataires quant à la commercialisation de leurs produits et services;
- b) se conformer aux règlements auxquels le fournisseur ou le prestataire est assujéti;
- c) s'interdire de proposer ou d'effectuer des réservations en double et mettre rapidement en vente tout siège, place ou lit invendu ou annulé.

Pour tout ce qui concerne leurs rapports avec les prestataires d'hébergement, les membres restent régies par la Convention* en vigueur entre le TOP et la FHORM. Celle-ci devrait être actualisée périodiquement. (** cette convention devrait exister et normaliser les rapports entre les entités...*).

V - LES VOYAGES D'INFORMATION

Les membres du TOP se doivent de :

- a) se conduire comme des ambassadeurs du Pays et de son industrie touristique, et de respecter les lois et coutumes du pays qu'ils visitent;
- b) respecter les coutumes, les traditions et l'histoire locales;
- c) apprécier et s'initier aux différences qui distinguent pays et cultures;
- d) respecter l'environnement en toutes circonstances;
- e) se conformer à tous les règlements instaurés par l'hôte du voyage;
- f) représenter dignement la profession et les institutions qui la représente.

VI - RESPONSABILITÉS VIS-À-VIS DES INSTITUTIONS PROFESSIONNELLES

Les membres du TOP se doivent de :

- a) s'acquitter à temps les cotisations dues tant envers le TOP qu'envers leurs autres associations;
- b) exercer avec diligence, sérieux et respect mutuel les mandats dont ils deviendraient titulaires au sein des instances de la Profession,
- c) respecter la bienséance et la délicatesse lors des débats professionnels en s'attachant, par égard pour leurs confrères et pour les travaux conduits par les instances du TOP, à l'assiduité et à la ponctualité lors des manifestations et délibérations auxquels ils sont conviés.
- d) se conformer en toutes circonstances avec le Code de Déontologie présent,

Les membres «en règle» avec l'association sont ceux ayant acquitté leurs cotisations pour une année donnée et qui se trouvent soumis, du seul fait de la licence qui leur est délivrée, au présent Code de déontologie.

Les membres qui ne sont pas en règle et qui se présenteraient comme affiliés auprès de l'association seraient considérés en infraction aux Règlements de l'association.

S'agissant d'une affiliation légalement imposée et protégée, une fausse déclaration pourra entraîner la perte permanente du droit de faire usage à nouveau de cette affiliation de même que des poursuites conformément au droit commun.

VII – MISE EN OEUVRE :

Pour la bonne application du présent Code, tous pouvoirs ont été conférés au Comité d'Éthique.

Le Comité d'Éthique décide, conformément à la procédure prescrite, si une agence licenciée ou une Association Régionale a failli aux obligations qui lui sont faites par la loi, les règlements, les statuts, le règlement intérieur et/ou le présent Code ainsi qu'en cas de manquement(s) à l'honneur et à la moralité de toutes agences de voyages, T.O/INC. et prestataire touristique.

S'il constate qu'une agence de voyages, T.O/INC. et prestataire touristique s'est placée en défaut par rapport au Code de déontologie, le Comité d'Éthique peut, par avis motivé au Conseil d'Administration de l'Association, recommander les mesures correctrices ou réparatrices ou encore les sanctions qu'il estimera appropriées.

La même procédure est suivie en cas de contestation s'élevant entre des membres du TOP ou d'une association ou en cas soit de différends opposant les instances professionnelles entre elles ou encore de litige avec des partenaires de la Profession, domaines dans lesquels le Comité d'Éthique pourra en outre statuer en qualité de médiateur, de conciliateur et même d'arbitre conformément aux statuts.

L'engagement jusqu'au bout de votre voyage... !