



LEXIQUE DU TOURISME

2^e édition

+ de 900 définitions

BTS

Licence et master pro

Formation continue

Professionnels

Florence **Brière-Cuzin**
Danielle **Dépaux**



LEXIQUE DU TOURISME

2^e édition

Florence **Brière-Cuzin**

Danielle **Dépau**



« La connaissance des mots conduit à la connaissance des choses »

Platon — Philosophe grec né au V^e siècle avant Jésus Christ

Mise en pages : Soft Office

ISBN 9782340-117624

Dépôt légal : octobre 2026

©Ellipses Édition Marketing S.A.

8/10 rue la Quintinie 75015 Paris



Le Code de la propriété intellectuelle et artistique n'autorisant, aux termes des alinéas 2 et 3 de l'article L. 122-5, d'une part, que les « copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective » et, d'autre part, que les analyses et les courtes citations dans un but d'exemple et d'illustration, « toute représentation ou reproduction intégrale, ou partielle, faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause, est illicite » (alinéa 1^{er} de l'article L. 122-4).

Cette représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit, constituerait donc une contrefaçon sanctionnée par les articles L. 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

www.editions-ellipses.fr

Légende



Économie / Droit



Emploi / Employeur



Géographie Touristique



Mercatique / Gestion



Tourismatique / Informatique



Transports



Autre

*

Renvoi à un article détaillé

A



Abacus

GDS* mis au point pour le marché Asie – Pacifique.



Abonnement

Convention permettant de bénéficier d'un service de transport pour un prix global inférieur au total des prix au détail. L'abonnement peut être personnel ou de société, sur une ligne, une région. La SNCF* propose des abonnements couvrant l'ensemble d'un réseau. Les cartes d'abonnement sont souvent associées à des programmes de fidélisation*.



Accès

Les moyens d'accès à un site sont routiers, ferroviaires, aériens ou maritimes. Ils doivent être **rapides et directs pour être efficaces** : par exemple un échangeur autoroutier ou une desserte TGV dans un rayon de 15 km. Attention, un port de plaisance n'est pas un accès mais un équipement touristique.



Accès Libre

« Jeune pousse* d'État », la **plateforme collaborative des données d'accessibilité** diffuse et partage depuis 2020 les informations d'accessibilité des lieux recevant du public (ERP*) au niveau national, (bars, hôtels, restaurants, commerces, équipements sportifs...). La base de données est réutilisée par plus de 1 700 sites web, dont Allociné, Google-Maps, ou Expedia. Acceslibre Mobilités, est lancée en 2024 par le Ministère en charge du Tourisme. www.acceslibre.beta.gouv.fr. Acceslibre est présent sur LinkedIn et Instagram.



Accessibilité

Mise en œuvre des **dispositifs adaptés***, permettant l'accès des lieux publics à toute personne en situation de handicap*, c'est-à-dire, personne à mobilité réduite, mal voyante ou aveugle (*Voir Synthèse Vocale de Texte*), malentendante ou sourde, déficiente intellectuelle ou cognitive (*Voir Falc*). Elle concerne tous les espaces publics, les transports, les bâtiments, la voirie (trottoirs, passages protégés, parkings...) et. Elle est **définie par la loi de 2005***. Faute de sanctions, les ERP* n'étaient pas conformes en 2015. De 2015 à 2019, l'Agenda d'Accessibilité Programmée (Ad'AP) a donné à nouveau la possibilité. Depuis 2017 le Registre Public d'Accessibilité* (RPA) est obligatoire. En

2023 est créé le Fonds Territorial d'Accessibilité (FTA, dotation de 300 millions d'euros jusqu'en 2028.), subvention de l'État, à hauteur de 50 % des dépenses de travaux et d'équipements de mise en conformité.



Accompagnateur

On l'appelle aussi « *tour leader, escort ou courier* » en anglais. Il suit le groupe pendant tout le voyage, lors d'un circuit en autocar, d'une croisière fluviale ou autre mode de déplacement. Il s'assure du **bon déroulement du voyage dans tous ses aspects techniques** : confirmation auprès des prestataires, contrôles des bons d'échanges* remis à l'hôtel, au restaurant, à un site de visite, au guide-conférencier*... il est l'interprète éventuel des clients, il doit faire face à toutes les difficultés rencontrées : surbooking* dans un hôtel, perte de documents de voyage d'un client, rapatriement sanitaire etc. Dans le car, il présente l'organisation de la journée, les visites, il anime le groupe lors de longs parcours. Il doit former une bonne équipe avec le chauffeur, parfois étranger. Il commence sa journée avant ses clients et la termine après eux. Dynamique, il a un **véritable sens de l'accueil et du contact et la maîtrise des techniques du tourisme**. Il est employé par un autocariste*, un voyageur* ou tout organisateur de voyages en groupe. Le BTS Tourisme prépare à cet emploi.



Accrobranche™

Parcours dans les arbres*, Accrobranche est une Marque commerciale déposée à l'INPI (Institut National de la Propriété industrielle), concerne l'activité de « Grimpe d'arbre ». En 1989, les premiers « accro-branchés » étaient des professionnels de la forêt en Ardèche. Ils se sont regroupés en syndicat en 2000 pour définir la réglementation des encadrants de cette activité.



Accueil

Avec un sens très élargi de nos jours, il s'inscrit dans la **démarche qualité de la « relation client »**. Il inclut l'accueil physique, l'écoute, le renseignement, l'information ainsi que la prescription. Le chargé d'accueil sait bâtir un argumentaire et a une excellente connaissance quantitative et qualitative de l'offre touristique du territoire proposé. Pour cette raison, on l'appelle aussi, en Office du tourisme*, conseiller – séjour.



Accueil paysan

Association de paysans pratiquant l'**agriculture raisonnée**, dans un esprit de développement durable, et l'agritourisme*. Ils proposent dégustation de produits fermiers ou produits du terroir, hébergements et loisirs à la ferme, animations pédagogiques et accueil social. La Charte éthique d'Accueil Paysan a été rédigée en 1987. www.accueil-paysan.com.



Accueil Vélo®

Marque nationale, développée par l'association France Vélo Tourisme, est également ouverte aux **hébergements touristiques, loueurs et réparateurs de cycles, offices de tourisme, lieux de restauration, ports fluviaux**. Elle est attribuée pour 3 ans. Elle atteste de la qualité d'accueil des cyclistes en itinérance : itinéraire vélo à moins de 5 km, accès à des équipements spécifiques (abri vélo sécurisé, kit de réparation). L'objectif est d'atteindre 20 000 prestataires labellisés. www.francevelotourisme.com/accueil-velo.



Acompte

Paiement partiel anticipé, qui est imputable sur le montant total d'un contrat de vente. **L'acompte est remboursable en cas d'annulation.** Il est généralement de l'ordre de 30 % du prix total du voyage, sauf dispositions contraires des conditions particulières de ventes du voyageur. Le paiement du solde du prix du voyage doit être effectué un mois avant la date du départ. Pour les inscriptions intervenant moins de 30 jours avant la date du départ, le règlement intégral du prix est aussitôt exigé.



Adapté

Une signalétique, un commentaire, un site internet, un guide de visite sont adaptés s'ils sont formulés pour être lus et compris par **un visiteur en situation de handicap**. Par exemple la méthode « Facile à lire et à comprendre » permet de transcrire les textes en version adaptée au handicap mental. Des solutions informatiques existent : ACCEO permet l'accessibilité par téléphone et sur place aux personnes sourdes ou malentendantes ou aphasiques. LISIO rend un site internet *inclusif, accessible et sobre* (ex. www.melunvaldeseine-tourisme.com).



ADEME

Agence de la Transition Écologique, cet EP* créé en 1991, elle accompagne conseille et finance les entreprises, les collectivités* locales, les citoyens et les pouvoirs publics en matière d'énergie, d'environnement, de mobilité durable et d'adaptation au changement climatique. www.ademe.fr.



ADN Tourisme

Fédération nationale des organismes institutionnels de tourisme (voit OGD*), ADN Tourisme est née en 2020 de la fusion des 3 fédérations historiques des acteurs institutionnels du tourisme, associant ainsi les échelons territoriaux métropolitains et ultramarins (offices de tourisme*, comités départementaux* et régionaux* du tourisme), ADN Tourisme représente, au niveau national, 1 160 acteurs territoriaux du tourisme et 14 200 salariés (en 2023). www.adn-tourisme.fr.



ADONET

Association des Offices Nationaux Étrangers du Tourisme. Elle réunit environ 50 représentations officielles de promotion touristique présentes sur le marché français. Elles sont souvent hébergées par leurs compagnies de transport aérien ou ferroviaire. www.clicdor.adonet-france.fr/.



ADP

Aéroports De Paris fut créé par ordonnance du gouvernement provisoire en 1945, sous la forme d'un Établissement public autonome. En 2005, il devient une Société* anonyme. Le groupe ADP exploite alors **les 3 principaux aéroports de la région parisienne** (Charles de Gaulle, Orly et Le Bourget, aéroport d'affaires depuis 1976), **l'héliport d'Issy-les-Moulineaux ainsi que 10 plateformes d'aviation** (Chavenay-Villepreux, Chelles-le-Pin, Coulommiers-Voisins, Étampes-Mondésir, Lognes-Émerainville, Meaux-Esbly, Persan-Beaumont, Pontoise – Corneilles-en-Vexin, Saint-Cyr-l'École, Toussus-le-Noble). ADP ajoute à ses activités aéronautiques, de commerce, de services et immobilières, l'ingénierie (plus de 50 aéroports réalisés dans le monde) et l'exploitation de 26 aéroports à l'étranger. Ses filiales (Société de distribution aéroportuaire et le Duty Free* Paris), assurent la gestion des commerces (bars, boutiques, bureaux de change, banques, restaurants...) dans les aéroports parisiens. ADP emploie plus de 28 000 personnes.



ADRT

Agences de Développement et de Réservation Touristiques. C'est une ADT* dotée d'une **activité commerciale réceptive** dans les limites du département. Elle comporte une centrale de réservation de prestations (Gites de France, meublés...) et la vente de séjours et d'excursions.



ADT

Agence de Développement Touristique. C'est un organisme dont le rôle est de promouvoir un département en France et dans le monde entier. Créée et financée par le Conseil Départemental*, elle élabore et met en œuvre sa politique touristique. Elle facilite les initiatives, accompagne les projets, anime les réseaux des acteurs touristiques des territoires et des entreprises, en mettant à leur disposition son expérience et ses moyens logistiques. **Son action est transversale car sa mission concerne autant les loisirs, la culture et les sports que les modes de transports** qui en permettent l'accès. Les ADT sont fédérées en ADN Tourisme*. Certains départements ont conservé l'appellation de CDT*.



Aérodrome

Ensemble des équipements nécessaires à l'atterrissage et au décollage des avions, il est destiné à l'aviation privée d'affaire ou de loisir, à la formation, ou aux activités militaires et ne permet pas le trafic de ligne régulière.



Aérogare

Air terminal, zone de l'aéroport où les formalités de départ et d'arrivée des passagers sont effectuées.



Aéronautique

Concerne la navigation aérienne. Dans le domaine civil et le transport commercial de passagers, un peu moins de 1 000 compagnies aériennes assurent des vols réguliers. Les plus importantes possèdent plus de 800 avions. Les compagnies françaises les plus connues sont Air France (long*, moyen-courrier* et fret), Transavia (moyen-courrier), Air Tahiti (régional), Air Corsica (moyen-courrier et régional), Air Caraïbes (long, moyen-courrier et régional). www.ecologie.gouv.fr/transport-public-ou-prive.



AéroportTR

Ensemble d'installations destinées à l'accueil des avions, des passagers (aérogare) et du fret aérien. Tout aéroport est « **international** » s'il dispose d'un service de la PAF (Police de l'Air et des Frontières). En France, sur la totalité des infrastructures, 145 ont un code IATA*, 73 sont ouverts au trafic régulier de passagers. 173 aéroports sont membres de l'Union des Aéroports Français (www.aeroport.fr). À Paris les 10 aéroports sont gérés par ADP*. En régions les aéroports sont gérés par les CCI*.



AFAQ

Association Française d'Assurance de la Qualité, créée en 1988, structure de certification qui répond à l'émergence des normes ISO* 9000, outils privilégiés pour structurer la démarche qualité dans les entreprises. www.certification.afnor.org/marque/afaq.



AFDAS

L'AFDAS est l'opérateur de compétences (OPCO*) des secteurs de la culture, des industries créatives, des médias, de la communication, des télécommunications, du sport, du tourisme, des loisirs et du divertissement. www.formations.afdas.com/.



AFEST

Association Francophone des experts et scientifiques du Tourisme. Fondée en 1957, l'association est l'un des membres fondateurs de Tourisme et Handicap*. Elle constitue un réseau de chercheurs et met en valeur leur expertise en matière de tourisme lors de conférences thématiques et de forums-débats. www.afest-experts.org.



Affrètement

Contrat de louage d'un navire* ou d'un avion complet.

Voir Compagnie aérienne Charter*.



AFNOR

Association Française de NORmalisation, fondée en 1926, elle est placée sous la tutelle du ministère de l'Industrie. Sa mission d'intérêt général est d'organiser et de participer à l'élaboration des normes françaises, européennes et internationales dans **l'objectif de la qualité et de la sécurité**. AFNOR anime le système français de normalisation avec les bureaux de normalisation sectoriels (management, services, environnement etc.). Dans le domaine du Tourisme, AFNOR a œuvré au sein du Tourisme industriel*, des OT* et Agences de voyages*, de la démarche qualité des entreprises, du Tourisme durable*. www.certification.afnor.org/.



AFOM

Voir SWOT.



AFRAT

Centre de formation professionnelle aux métiers du tourisme, il a aussi pour mission l'identification des besoins des territoires, des professionnels et des habitants et l'accompagnement de projets sur les territoires ruraux et montagnards. Son gîte de groupe de 100 places, à Autrans (38), accueille des séminaires*. www.afrat.com/.



Agence de communication événementielle

Spécialisée dans l'organisation d'**événements ponctuels** (gala, anniversaire...) elle sait accompagner la logistique, trouver les lieux et les artistes, DJ, traiteurs, décorateur etc. Elle propose une prestation globale.



Agence de voyages

Entreprise du secteur des « **Opérateurs de voyages et de séjours*** » qui **organise et vend des voyages** sous forme de séjours ou de circuits individuels ou collectifs. Elle est habilitée à **délivrer des titres de transport et à vendre des prestations touristiques**. En France, c'est une entreprise dont l'activité est définie par le Code du Tourisme – 22 mai 2019 – et conforme à la Directive européenne de 2015. Elle doit être immatriculée par Atout France. www.atout-france.fr/services/immatriculations-des-operateurs-de-voyages.



Agenda 2030

Programme adopté en 2015 par les Nations unies, qui propose une vision plus adaptée aux enjeux actuels (climat, inégalités sociales, biodiversité, etc.). Il définit 17 Objectifs de Développement Durable* (ODD). Il succède à l'Agenda 21 adopté en 1992 au Sommet de la Terre de Rio. Beaucoup de collectivités territoriales* utilisent encore les méthodes de l'Agenda 21 (diagnostic partagé, participation citoyenne, plan d'action territorial) pour évoluer vers un plan ODD.



Agent d'accueil

Voir Chargé d'accueil touristique et de loisirs.



Agent de comptoir

Salarié de l'Agent de voyages*, il est chargé d'accueillir, conseiller un client et de vendre des titres de transport et des prestations et produits touristiques. Les échanges se font en face-à-face, par téléphone ou par courriel, éventuellement en langue étrangère. Il peut être chargé de concevoir un produit touristique, de gérer administrativement et financièrement un point de vente. Cet emploi se trouve chez tous les prestataires du domaine du tourisme et du voyage.



Agent d'escale*

À l'aéroport, il **accueille et renseigne les passagers, procède à l'enregistrement et à l'embarquement** et débarquement des passagers, il **assiste** en particulier les enfants (UM*) et les personnes en situation de handicap. Il **traite les problèmes** de bagages perdus* ou endommagés.



Agent d'exploitation

Chez un autocariste, il est chargé du planning du personnel : chauffeurs, accompagnateurs et guides.



Agent de développement

Il/elle intervient dans la mise en place, **sur un territoire**, de la politique d'accueil, d'information et d'animation touristique. Il travaille sur les programmes d'actions touristiques en tant que « Chargé de mission développement local » « Chef/fe de projet touristique ». Il sait analyser les besoins et conseiller les institutions territoriales (OT*, CDT*, CRT* etc.) ou privées (bases de loisirs*, centres d'hébergement*...). Il mène aussi des actions de communication. Il est l'interface entre les élus du territoire et les professionnels du tourisme.



Agent de réceptif local

Il prend en charge le touriste depuis son arrivée à destination jusqu'à son départ. Il veille au bon déroulement du programme touristique conçu par l'agence réceptive* qui l'emploie. Il accompagne parfois le touriste lors de son séjour. La pratique de langues étrangères et des connaissances territoriales approfondies sont nécessaires.



Agent de voyages

Personne physique ou morale qualifiée telle par les dispositions légales du pays où elle agit, dont **l'activité est liée à l'organisation et à la vente de voyages**. Elle agit en qualité d'organisateur, de détaillant, de professionnel facilitant une prestation de voyage liée ou de prestataire d'un service de voyage. En France, depuis le 1^{er} janvier

2016, aucun diplôme, ni formation particulière ne sont exigés pour exercer cette activité. Seules les conditions d'assurance de responsabilité civile professionnelle et de garantie financière sont nécessaires. L'IA* fait évoluer le métier d'agent de voyages vers une attention accrue à la qualité de service et au relationnel. Certains clients, après une recherche sur IA, demandent vérification et réassurance à un agent réel.



Agrégateur

Logiciel qui importe des données extérieures via les flux RSS (*Really Simple Syndication*). L'utilisateur les reçoit sur son ordinateur spontanément. Ces fichiers sont utilisés par les blogs et les sites d'actualité.



Agrotourisme

Ou Agritourisme. Ensemble des activités touristiques pratiquées **dans une exploitation agricole**, qui permettent à des personnes de découvrir les métiers de l'agriculture et les modes de vie ruraux et de consommer les produits de la ferme, l'hébergement sur place étant souvent possible. (J.O.* du 18/06/2017) Synonyme: tourisme à la ferme.



AI

Voir Intelligence artificielle.



AIDA

Attention, Intérêt, Désir, Action. Méthode de prospection et techniques de vente en 4 étapes: attirer l'attention, susciter l'intérêt, éveiller le désir, provoquer l'action d'achat.



Akto

OPCO* des branches professionnelles des services. www.akto.fr.



Alizé

Vent d'Est permanent des régions intertropicales.



Alliance France Tourisme

Association loi 1901 fondée en 2020 par des entreprises motrices du secteur, implantées dans 140 pays, pour constituer **un cercle de réflexion et d'échange**. Elle s'appuie sur son Observatoire de l'industrie du tourisme pour publier des baromètres*. www.alliance-france-tourisme.fr.



Allotement

Contingent de places, sièges d'avion ou lits d'hébergement marchand*, attribué par contrat par un prestataire à un voyageur*.



Alphabet phonétique

Régulièrement utilisé par l'industrie du voyage pour s'assurer que les codes sont correctement enregistrés : Alpha, Bravo, Charlie, Delta, Écho, Foxtrot, Golf, Hôtel, India, Juliet, Kilo, Lima, Mike, Novembre, Oscar, Papa, Québec, Romeo, Sierra, Tango, Uniform, Victor, Whisky, X-ray, Yankee, Zulu.



Alpinisme

Mot inventé en 1877 pour nommer le sport des ascensions en montagne.



Altiport®

Aérodrome* de montagne, à l'origine destiné aux secours mais utilisé par l'aviation privée de clients des stations de sport d'hiver. **Il y en a 11 en France.** En métropole : Alpe d'Huez, Corlier, Courchevel, Megève, Méribel, La Motte Chalancon, Valloire, Valberg, Aleu et Peyresourde. En Polynésie française : Ua-Pou (aux îles Marquises).



Amadeus®

GDS* européen, fondé en 1987 par Air France, Iberia, Lufthansa et SAS, comme système de distribution* mondial indépendant et neutre. Étendu en 1992 aux prestations de services liées au voyage (assurance, hébergement, transport terrestre en correspondance...). Société de droit espagnol, **Amadeus est leader mondial**, en parts de marché, depuis 1998. Le logiciel est réservé à l'utilisation professionnelle. Dès 2004, Amadeus propose des solutions informatiques aux compagnies aériennes, puis aux hôteliers et aux destinations touristiques. En 2023 il lance OUTPAYCE*, solution de paiement pour tous les acteurs du voyage www.amadeus.com/fr. **Amadeus Travel Ready**, plateforme, permet aux agences de voyages de numériser et d'automatiser l'identification des voyageurs et la vérification des documents tout au long du voyage.

Voir One ID.



Aménagement

Aménager, c'est **disposer avec ordre dans un certain but**. Selon la loi du 18 juillet 1985 (code de l'urbanisme), « l'aménagement désigne l'ensemble des actes des collectivités territoriales qui visent, dans le cadre de leurs compétences, à mettre en œuvre une politique locale de l'habitat, d'organiser le maintien, l'extension ou l'accueil des activités économiques, de favoriser le développement des loisirs et du tourisme, de réaliser des équipements collectifs, de lutter contre l'insalubrité, de sauvegarder ou de mettre en valeur le patrimoine bâti ou non bâti et les espaces naturels. »



AMF

Association des maires de France et des présidents d'intercommunalité. Créée en 1907, l'AMF compte plus de 34 000 adhérents, maires et des présidents d'intercommunalité, pour la défense des libertés et des intérêts des collectivités locales. Force de proposition et de représentation, l'AMF intervient comme interlocuteur privilégié des pouvoirs

publics, **partout où se jouent les conditions du développement des communes.** Ses services, dans le cadre de l'activité de conseil et d'aide à la décision, assurent une veille de l'actualité législative et réglementaire des collectivités. Ils conduisent un travail d'expertise approfondie qui permet de délivrer des conseils personnalisés aux maires et aux présidents de communautés www.amf.asso.fr. L'AMFSHE réunit les maires des stations de sports d'hiver et d'été. L'AMRF, fédère près de 10 000 maires ruraux. L'ANETT est l'Association Nationale des Elus des Territoires Touristiques.



Amont/aval

Voir Cours d'eau. Par extension, amont se dit du ski, ou du skieur lui-même, qui est du côté de la montagne, aval qui est du côté de la vallée. Dans un processus : en amont, se place avant, plus près de l'origine, en aval se place après.



Analyse concurrentielle

Michael Porter a élaboré en 1979 un outil d'analyse stratégique de l'environnement concurrentiel d'une entreprise. Il identifie **5 forces** : la capacité des firmes en présence à générer du profit, le pouvoir de négociation des clients, le pouvoir de négociation des fournisseurs, la menace des produits ou services de substitution, la menace d'entrants potentiels sur le marché et l'intensité de la rivalité entre les concurrents. Ces forces doivent être maîtrisées pour éviter qu'elles ne captent le profit au détriment des entreprises en présence.



Analyse systémique

Analyse qui envisage les **éléments d'un ensemble complexe** (les faits économiques par ex.) non pas isolément mais globalement, en tant que parties d'un tout dont les différents composants dépendent les uns des autres.



ANCOVART

L'Association Nationale des CONFérenciers des Villes d'ART et d'histoire a été créée en 1986. Elle rassemblait les conférenciers du réseau VPAH*. Depuis la réforme de 2011, relative aux guides-conférenciers*, elle s'est ouverte à toute la profession. Elle est organisée en délégations régionales. Les délégués organisent des rencontres et des journées de formation. www.ancovart.fr.



ANCV

Agence Nationale des Chèques Vacances. EPIC* créé en 1982, elle est placée sous la tutelle du ministre de l'Économie et du secrétaire d'État chargé du Tourisme. Son objet est l'**aide à la personne au départ en vacances**. L'agence gère l'émission et la diffusion des chèques. Ils sont acquis sous forme d'épargne et sont un moyen de paiement accepté par plus de 200 000 prestataires en France et en UE*, répertoriés dans www.leguide.ancv.com/. Les chèques sont en format papier ou digital sur l'application Chèque-Vacances-Connect.



Âne bâté

Âne portant un harnais pour le transport du matériel de camping et de randonnée. Il porte éventuellement un enfant.



Animateur (-trice)

Il exerce au sein des parcs de loisirs, stations vertes, hôtellerie de plein air, villages de vacances, résidences de tourisme et hôtels clubs, à bord des bateaux de croisière etc. Il est polyvalent et **prend en charge les vacanciers durant leur séjour**. Il encadre et sait créer un climat de détente. Il met en place des activités ludiques ou culturelles selon les besoins de la structure et du public. Il peut animer une cellule multimédia. S'il possède un diplôme tel que le BAPAAAT de la Jeunesse et des sports (Brevet d'Aptitude Professionnelle d'Assistant Animateur Technicien) ou en fonction d'autres compétences particulières, il peut ajouter à cette activité une dimension sportive, socioculturelle ou l'encadrement d'enfants. www.sports.gouv.fr.



Animateur Numérique de Territoire (ANT)

Sa fonction est d'utiliser le numérique afin de (re)créer du lien avec les acteurs du tourisme de son territoire, autour de projets, réunions, travaux collaboratifs, ateliers, sensibilisations pour mettre en place des stratégies adaptées. Son poste peut évoluer vers celui de Chargé de mission puis Chargé de projet e.tourisme*. Les formations sont dispensées à distance. Il/elle doit prévoir l'évolution dans le domaine digital (nouveaux outils et comportements), assurer une veille de l'e-réputation, informer et former les collaborateurs.



Animaux domestiques

Pour connaître les **règles sanitaires voir Quarantaine***. Pour connaître les règles pour voyager à l'étranger avec son animal de compagnie, consulter www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F21374. Dans les transports, ils ne sont que tolérés. Par avion, un animal de compagnie de moins de 5 kg est admis en cabine, transporté dans un contenant. À partir de 5 kg, il voyage en soute dans une cage homologuée facturée par la compagnie aérienne, un tarif spécial est appliqué. Attention, les chiens de catégories 1 et 2, dits « chiens dangereux », ne sont pas admis : contacter le service du fret de la compagnie.

En train en France, soit l'animal est petit, dans un sac ou un panier (45 cm × 30 cm × 25 cm maximum) placé sur les genoux ou aux pieds de son maître, soit l'animal est en laisse, muselé et aux pieds de son maître. Dans les deux cas, le voyageur doit avoir pour l'animal, un billet dématérialisé à prix forfaitaire (à partir de 7 €) pour chaque train emprunté (1 animal = 1 trajet = 1 billet). Ce titre de transport est réservé en même temps que celui du voyageur qui doit détenir tous les documents nécessaires à son identification.

En ferry, les conditions varient en fonction de la destination. Consulter www.aferry.com/fr-fr/why-travel-by/ « Voyager avec son Animal de Compagnie en Ferry »

Un animal de compagnie peut être refusé dans un lieu d'hébergement.

Voir aussi Chien guide, et « canitourisme ».*



Annuité

Paiement annuel, par lequel l'emprunteur rembourse sa dette, intérêts et capital.



Annulation

Le client qui annule son inscription doit en informer le vendeur par courrier recommandé avec accusé de réception. La date d'envoi est retenue comme date d'annulation pour la facturation des frais. **Les frais d'annulation sont fixés par le Code du tourisme** et mentionnés sur la brochure (Conditions générales de vente). Par exemple si l'annulation intervient entre 60 et 31 jours: 15 % du prix total du voyage, entre 13 et 5 jours: 75 %, 100 % à moins de 5 jours et en cas de défaut d'enregistrement à l'aéroport de départ, d'absence de documents nécessaires à la réalisation du voyage tels passeports, visas, certificats de vaccination etc.

Voir assurance annulation.



Annulation de vol

Sauf en cas de circonstances extraordinaires – cas de force majeure* – le passager peut prétendre à :

- Un réacheminement vers sa destination finale.
- Un remboursement du billet.
- Une indemnisation.

En cas de litige pour un refus d'embarquement, de retard important ou d'annulation d'un vol, à partir du 7 février 2026, le décret du 5 août 2025 entre en vigueur : tous les passagers aériens doivent recourir à une médiation préalable avant toute action en justice.

Voir MTV – Médiation Tourisme et Voyage.



ANT

Voir animateur Numérique du Territoire.



Anticyclone

Zone de hautes pressions atmosphériques. L'anticyclone des Açores (tropical) empêche toute perturbation barométrique, de mai à août en Méditerranée et en détermine le climat particulier.



AOC – Appellation d'Origine Contrôlée

Signe (label) de qualité et d'authenticité attribué par un organisme dépendant de l'État et sanctionné par le service de répression des fraudes. Les critères sont bien définis : aire de production, savoir-faire du producteur... l'appellation destinée au vin

à l'origine, a été étendue aux cidres, aux fromages et produits laitiers, fruits et légumes, miels, charcuteries... L'AOC d'un vin est définie par les cépages* utilisés, le rendement à l'hectare, la technique de vinification et le degré alcoolique minimal.



AP (American Plan)

Voir pension complète.



APEX – Advanced Purchase Excursion

Pex et super APEX, sont des tarifs spéciaux Aller-retour, en transport aérien international, vendus à l'avance, ils ne sont **ni échangeables ni remboursables**. Ils sont conditionnés par la durée du séjour à destination comprenant souvent la nuit du samedi au dimanche (code SU : Sunday rule).



API

C'est un intermédiaire entre une application et une base de données* ou un service. Selon la CNIL*, « une API – **Application Programming Interface** – en français, « interface de programmation d'application », est une interface logicielle qui permet de « connecter » un logiciel ou un service à un autre logiciel ou service afin d'échanger des données et des fonctionnalités ». Le gouvernement et les collectivités Françaises mettent à disposition des API sur www.data.gouv.fr/fr/. Une jeune pousse Autrichienne, Country Layer – www.countrylayer.com/ – fournit des informations détaillées issues des sites officiels de tous les pays du monde. Dans le secteur du tourisme les API sont utilisées par :

- Les plateformes réservations et distribution* d'hébergement, de transports, d'activités et excursions, avec synchronisation de leurs données.
- Les cartes et géolocalisation : cartes interactives, calcul d'itinéraires.
- La météo.
- Les traductions.
- Le paiement sécurisé en ligne.
- La collecte et l'analyse des données sur la demande*, etc., pour ajuster les stratégies de l'offre*.



Apidae Tourisme®

Apidae est le nom d'une famille d'abeille. C'est la forme du logo, symbole de collaboration, de ce réseau est né en 2004. Le SIT* Apidae Tourisme, fondé en 2020, est une SCIC* (Voir Société) dont le but est de « **Créer un environnement de confiance au sein des destinations touristiques** », afin d'initier la co-construction de services innovants, tant BtoC* que BtoB*. www.apidae-tourisme.com.



Appel à Manifestation d'Intérêt (AMI)

Procédure utilisée par les organismes publics (État, collectivités territoriales, établissements publics) pour identifier des acteurs économiques (entreprises, associations, etc.) susceptibles d'être intéressés par un projet ou une problématique qu'ils souhaitent mettre en œuvre. L'AMI se situe en amont d'un marché public ou d'un appel à projet (AAP). Il permet à l'organisme public de sonder le marché et de recueillir des informations précieuses pour la suite de son projet.



APST

L'**Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme** fut constituée en 1964. Cet **Organisme de garantie collective** fournit à ses adhérents, agents de voyages*, la garantie financière requise par la loi, qui protège les clients d'un adhérent ayant fait faillite, L'APST veille au respect de la loi et de la réglementation liées aux activités de tourisme. www.apst.travel.



Argumentaire de vente

Il doit déterminer, en premier lieu, les caractéristiques du produit ou du service, puis en définir les avantages. L'argumentaire induit la connaissance du marché.



Arrhes

En droit français, **indemnité forfaitaire non remboursable** en cas de résiliation du contrat par la faute de celui qui a payé les arrhes, et remboursable au double si c'est par la faute de celui qui les a reçues.



Artificialisation des sols

Transformation d'un sol à caractère naturel ou agricole par des actions d'aménagement, pouvant entraîner son imperméabilisation totale ou partielle. (J.O.* du 16/01/2015).



As a Service

De l'anglais « Mobility as a Service » (MaaS), Mobilité par association de Services, offre globale de services de mobilité, accessible par une application qui permet la réservation et le paiement de ces services. La MaaS combine les modes de transport disponibles, tels que les transports en commun, le taxi, la voiture avec chauffeur, le covoiturage, l'autopartage, le vélo ou la trottinette électrique. (J.O.* du 14/07/2022). Un abonnement* propose à l'utilisateur, selon son profil, un choix d'itinéraires. La formule est élargie à d'autres secteurs d'activité dont le tourisme, **des agences distributrices* offrent un abonnement mensuel à un service** (nombre limité de séjours).



Assemblée Générale (AG)

Les associations*, syndicats et sociétés* par actions doivent, d'après leurs statuts, réunir leurs membres au moins une fois par an en A.G. Celle-ci désigne les administrateurs. Ces grandes réunions font souvent l'objet d'un congrès et nécessitent des **espaces de tourisme d'affaires*** adaptés au nombre élevé de participants.



Assises

Congrès*, réunion plénière d'un mouvement, d'un parti politique, d'une association* (Larousse).



Assistance aux compagnies aériennes

Lors d'une escale*, les compagnies doivent procéder à **toutes les opérations de débarquement et d'embarquement des passagers**. Cela comprend : l'enregistrement des passagers et des bagages, l'embarquement, le « catering » (l'avitaillement), le ravitaillement, le nettoyage et la maintenance des appareils, la préparation du vol. Ces tâches sont effectuées soit par le personnel d'une autre compagnie aérienne, soit par celui de l'aéroport d'escale qui assiste donc l'équipage. C'est une des activités d'ADP*.



Assist'engare

C'est le guichet unique des voyageurs en situation de handicap « pour toutes les étapes de leur voyage, qu'il soit régional, national, avec correspondance, ou international, et quel que soit le transporteur avec lequel ils voyagent. » L'assistance doit être réservée au plus tard 24 h avant le départ du train. Pour réserver, modifier ou annuler l'assistance, contacter le 32 12, de 8.00 à 20.00, tous les jours. Un formulaire est disponible en ligne et « Rogervoice », centre-relais pour clients sourds et malentendants, fonctionne du lundi au vendredi de 8.30 à 21.00. En cas de difficultés durant le voyage, 7/7 par téléphone, au 09 72 72 00 65. Le voyageur doit se présenter 30 minutes avant le départ du train, au point de rendez-vous Assistance Voyageur Handicapé de la gare (60 minutes avant le départ de l'Eurostar-Londres). Il doit avoir le titre de transport valide et un bagage de 15 kg maximum (un second bagage ne serait pas porté par l'assistant sauf pour les voyages en Eurostar Londres.). www.garesetconnexions.sncf.fr/transporteurs-offres-services, pour voir les CGU* du service.



Association

Association **sans but lucratif, définie par la loi du 1^{er} juillet 1901** (Art. 1) « L'association est la convention par laquelle deux ou plusieurs personnes mettent en commun, d'une façon permanente, leurs connaissances ou leur activité dans un but autre que de partager des bénéfices. Elle est régie, quant à sa validité, par les principes généraux du droit applicables aux contrats et obligations. » Elle se donne des statuts propres qu'elle déclare en préfecture. L'Assemblée générale* de l'association doit élire ses Administrateurs qui élisent eux-mêmes un Bureau. Celui-ci comporte au moins un Président, un secrétaire et un trésorier. www.associations.gouv.fr/liberte-associative.html.

Voir aussi Fédération.



Association France Congrès Évènements

Elle fédère des Maires et Présidents d'intercommunalités* des professionnels (gestionnaires de sites, prestataires...) et associe les organisateurs à son action. www.france-congres-evenements.org/.



Association de tourisme

Ses statuts sont issus du Code du tourisme (lois de 1943 – 1975 – 1986, du décret de 1977 et la loi de 2009). « Une association est dite de tourisme lorsqu'elle a **pour principal objet, soit de favoriser la conservation et la mise en valeur du patrimoine touristique français d'une région ou d'une localité française, soit de développer parmi ses membres le goût et la pratique des voyages**, promenades et excursions, individuels ou collectifs. » Par la loi du 24 juillet 2009 relative à la modernisation du tourisme, les associations qui organisent des séjours, des voyages ou des sorties, en France ou à l'étranger, doivent être immatriculées au registre national des opérateurs de voyages ou de séjours, géré par Atout France. Ces opérateurs sont alors soumis aux **obligations de garantie financière**, d'assurance de responsabilité civile professionnelle. Elle ne s'applique pas aux organismes locaux (CDT*, CRT*, OT*), aux organismes qui ne proposent des forfaits, des services de voyage qu'à titre occasionnel, dans un but non lucratif et pour un groupe limité de voyageurs uniquement. Les associations de tourisme sont regroupées au sein de l'UNAT*. www.unat.asso.fr/.

Voir aussi Convention pluriannuelle d'objectifs et de moyens.



Assurance annulation

Elle prend en charge les frais d'annulation*, si le motif d'annulation est **imprévisible, non intentionnel et inscrit dans le contrat d'assurance**. Les motifs d'annulation souvent pris en charge sont, par exemple, la maladie ou le décès d'un proche, un dommage survenu au domicile du client, la convocation à un examen, un attentat ou une catastrophe naturelle survenu sur le lieu de destination, le refus de visa touristique, le licenciement économique, le vol des papiers d'identité ou des titres de transport du client... dans le contrat d'assurance, à la rubrique « Exclusions de la garantie », se trouve la liste des motifs non pris en charge.



Assurance/assistance rapatriement

Cette assurance couvre les frais imprévus, intervenant pendant le voyage.

- L'assistance concerne l'avance ou le remboursement des frais médicaux et chirurgicaux prescrits à l'étranger (soins dentaires d'urgence, transport d'urgence...), sauf ceux générés par une maladie antérieure, les frais de secours en traineau ou en hélicoptère, les honoraires d'avocat, et l'avance de caution pénale dans le cas où le voyageur est inculpé à destination.
- L'assurance prend en charge aussi le rapatriement médical vers l'hôpital ou le domicile et la présence familiale en cas d'hospitalisation, le retour anticipé par suite du décès, maladie ou accident graves d'un proche, de la personne ayant la garde des enfants, du remplaçant professionnel ne participant pas au voyage, le rapatriement du corps en cas de décès du voyageur.

Remarque : Pour les séjours inférieurs à 3 mois, de nombreux contrats d'assistance sont liés aux contrats d'assurance habitations, véhicules, ou liés aux cartes bancaires. Le client doit les communiquer à l'agent de voyages*.



Assurances lors de location de voiture

L'assurance en responsabilité civile est souscrite obligatoirement par le loueur et son coût est incorporé aux prix de base. Il existe par ailleurs 3 types d'assurances dont voici les abréviations dérivées de l'anglais.

- CDW (*Collision Damage Waiver*) est la garantie permettant le rachat partiel de la franchise* en cas d'accident.
- TP (*Theft Protection*) ou YW (*Theft Waiver*) est la garantie permettant le rachat partiel de la franchise* en cas de vol.
- PAI (*Personal Accident and Baggage Insurance*) assure les personnes transportées. Elle est aussi appelée « garantie pour dommages corporels au conducteur et/ou passagers, assistance médicale et technique ».

Que les assurances soient comprises dans le prix ou en option, le consommateur doit connaître les garanties comprises ainsi que leurs exclusions, le montant des franchises et le coût de rachat de ces franchises. www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F23420.



Assurance maladie en voyage

Pour les séjours dans un pays membre de l'Union européenne* (UE), de l'Espace économique européen* (EEE) ou en Suisse, la **Carte européenne d'Assurance maladie** est obtenue par Internet ou auprès de sa caisse d'Assurance maladie. Elle permet de bénéficier d'une prise en charge sur place de ses soins médicaux, selon la législation et les formalités en vigueur dans le pays de séjour.

Pour les séjours hors pays de l'UE, inférieurs à six mois, il est recommandé de contracter un contrat d'assurance couvrant les frais médicaux non pris en charge par l'Assurance maladie française.

Remarque : en cas de maladie, d'accident grave, d'évacuation sanitaire ou de décès, l'ambassade ou le consulat de France du pays de destination ne prend pas en charge les frais liés engendrés.



Assurance Voyage

La Directive européenne de 2015, relative aux voyages à forfait* et aux prestations de voyage liées, harmonise les règles dans toute l'UE*. Elle impose aux **agences de voyages une responsabilité de plein droit** pour l'exécution des prestations prévues au contrat, même si elles sont réalisées par des sous-traitants (compagnies aériennes, hôteliers, etc.). Elle oblige les agences à fournir une information précontractuelle claire : prix, conditions d'annulation, caractéristiques du voyage, etc. La protection du consommateur est renforcée. Le droit des assurances-voyage en France évolue aussi avec les nouvelles technologies : déclaration de sinistre en ligne, couverture du nomadisme digital (*Voir* voyage hybride), adaptation aux pandémies.



Astrotourisme

L'observation des étoiles grâce à des « télescopes intelligents », sur des terrasses, dans les jardins, sur une plage... Le personnel l'installe en une minute, et le client, guidé par une application intuitive, **explore le ciel, capture des images et les partage sur les réseaux sociaux***. L'expérience* est proposée dans l'hôtellerie de luxe et le « *glamping** ».



ATAF

L'Association des Transporteurs Aériens Francophone est issue de l'ATAF, fondée en 1950 dans le cadre de l'Union Française. Elle est devenue une Association Internationale après l'accession à l'indépendance des pays Africains. Elle compte actuellement près de 40 membres dont 22 compagnies aériennes et 16 membres partenaires. Organisme de concertation international francophone à vocation régionale, il a pour objectifs de dynamiser les compagnies membres et renforcer les solidarités dans le cadre de la Francophonie. www.ataf.fr.



ATD

Acteurs du Tourisme Durable, l'association nationale fondée en 2011 par un petit groupe de journalistes. En 2014, ATD devient LE réseau professionnel français du tourisme durable. Les membres sont des entreprises de taille diverses, issues de tous les secteurs de l'économie touristique, dans une démarche de progrès par l'échange des connaissances et des expériences. ATD organise périodiquement des Universités du Tourisme Durable. En 2020 le Livre Blanc « Tourisme et Changement climatique » en 2024 « Guide Pratique et d'Inspiration pour un Tourisme Inclusif » sont publiés. Plus de 200 acteurs du tourisme sont membres du réseau. www.tourisme-durable.org.



ATES

Association pour le Tourisme Équitable et Solidaire. En 2001, à l'initiative du Secrétariat d'État au Tourisme et sous l'égide de l'UNAT*, se forme un réseau national de voyagistes, soucieux de pratiques plus éthiques, et des associations de tourisme solidaire. Ce réseau prend la forme associative, l'ATES, en 2006. Elle regroupe 35 membres sélectionnés sur le critère de leur partenariat avec les communautés locales et **leur volonté d'aider au développement des régions d'accueil**. L'ATES définit, anime et délivre le **Label Tourisme Équitable** qui garantit les pratiques des opérateurs dans le respect de la Charte du Tourisme Équitable et Solidaire. Elle est administratrice de Acteurs du Tourisme Durable* (ATD), Commerce équitable France, ISTO* (organisation internationale du tourisme social) et membre de l'UNAT* (Union nationale des associations de tourisme). www.tourismesolidaire.org.



ATH

Association Tourisme et Handicap. La cellule de coordination constituée en 1994, sous l'impulsion de la Commission européenne et de l'État, prend la forme associative en 2001 et crée le label Tourisme & Handicap*. Son but est la prise en compte de **l'accès aux loisirs et aux vacances des personnes en situation de handicap**. Elle

agit sur 3 axes prioritaires : la formation à l'accueil et à l'accessibilité, l'information des professionnels du tourisme et la communication grand public. Elle est présente lors de salons du tourisme, elle anime des journées de sensibilisation et de formation des évaluateurs. www.tourisme-handicaps.org/.



Atoll

Île corallienne des océans tropicaux, formée d'un anneau entourant un lagon d'eau marine.



Atout France

« **Agence de développement touristique de la France** », est un GIE* chargé, par la loi du 22 juillet 2009, de contribuer au développement de l'industrie touristique française durable et innovante. Atout France agit sur deux leviers majeurs : L'investissement touristique dans les territoires et la promotion de la marque « France » et ses destinations à l'international grâce à un réseau national et international. Ses actions d'e-marketing, B2B*, relations publiques et d'évènementiel s'appuient sur 29 bureaux sur les 5 continents et sur l'Observatoire du tourisme international. Les investissements entrent dans le programme France-Tourisme-Ingénierie. L'Agence pilote les dispositifs répondant aux attentes des voyageurs : classement des hébergements touristiques, immatriculation des opérateurs de voyages, label Vignobles & Découvertes. Son siège est à Paris. Ses partenaires, membres institutionnels (collectivités territoriales, ADN Tourisme*, OT*, CDT*, CRT* etc.) et privés (fédérations nationales et syndicats professionnels, sociétés et groupes, 1 100 au total) doivent s'acquitter d'une cotisation annuelle. www.atout-france.fr. En 2026, la révision du modèle économique implique une restructuration du personnel et du réseau international. La France, 1^{re} destination mondiale avec 100 millions de visiteurs internationaux d'ici 2030, en soutenant le tourisme durable : tels sont les objectifs. Les moyens seront mutualisés avec Business-France*, en vue d'une possible fusion.



Auberges de jeunesse

Hébergement collectif pour la jeunesse à l'origine, mais sans limite d'âge. Ces auberges sont **nées en Allemagne, en 1911**. La première fut construite en France en 1929 par le fondateur de la Ligue Française pour les Auberges de la Jeunesse (L.F.A.J.) www.aubergesdejeunesse.com/. **Associations sans but lucratif, elles exigent l'adhésion.** HI-France (l'ONAJ). HI-France (la FUAJ*) est le réseau le plus important www.hifrance.org/. D'autres réseaux, plus restreints, se développent et sont souvent de type « Centre International de séjour » surtout en ville. **Un modèle commercial, les Hostels**, hébergement hybride à prix abordable est proposé par les groupes hôteliers. Il a connu une croissance de 378 % en 10 ans. Ils concurrencent l'hôtellerie de chaîne* à bas prix en inversant l'offre : localisation proche des centres-villes, chambres variées (dortoirs, chambres familiales, chambres solo, chambre duo...), au décor varié et très travaillé, animations le soir (DJ, concerts, stand-up, karaoké, spectacles de drag-queen...), restauration toute la journée. Deux exemples, la marque Motto du groupe Hilton, « micro-hôtels », et JO&JOE du groupe Accor, avec chambres ou dortoirs de 12 lits (10 hôtels – 1 361 chambres).