

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*.



ABS

Système antiblocage des roues. Lors d'un freinage brutal, il régule la vitesse des roues et conserve le pouvoir directionnel du véhicule tout en diminuant la distance d'arrêt. C'est donc un équipement de **sécurité et de confort**.



Accélérateur de Tourisme

Voir Rn2D*



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.



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, mal entendants ou sourde, déficiente intellectuelle. Elle concerne les transports, les bâtiments, la voirie (trottoirs, passages protégés, parkings...) et tous les espaces publics. Elle est définie par la loi de 2005*.



Accompagnateur

On l'appelle aussi « tour leader, escort ou courrier » 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.



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. www.accueil-paysan.com



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.



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 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 traduire les textes en version adaptée au handicap mental.



ADIMAP

Association des Directeurs de MAisons de Provinces. Ces maisons sont **les relais des régions françaises** en assurant leur promotion économique (par le biais de la location d'espaces d'affaires) et culturelle, en proposant des produits du terroir, des livres, cartes et plans. Elles disposent d'une boutique et organisent des expositions et des événements en lien avec leur région. Aujourd'hui, elles sont 14 mais tendent à disparaître.



ADONET

Association des Offices Nationaux Étrangers du Tourisme. Elle réunit 47 offices ou représentations du tourisme présentes à Paris. Son but est de faciliter la promotion des destinations sur le marché français et la communication avec les médias. www.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. Aéroports de Paris exploite les **trois 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 – Cormeilles-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 d'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 9000 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 (Gîtes de France, meublés...) et la vente de séjours et excursions pour groupes. Les ADRT sont fédérées en Rn2D*.



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 Général*, elle élabore et met en œuvre la politique touristique départementale. 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 Rn2D*. Certains départements ont conservé l'appellation de CDT*. Ils ont adopté en 2013, une signature collective: Accélérateur de Tourisme*.



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 et ne permet pas le trafic de ligne régulière.



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 jusqu'à 400 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). La Direction Générale de l'Aviation Civile (DGAC) indique la liste des entreprises françaises autorisées à effectuer les transports aériens publics. www.developpement-durable.gouv.fr/Compagnies-aeriennes-francaises.html



Aéroport

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). Il y a en tout 141 aéroports en France. À Paris ils sont gérés par ADP*, en régions 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 9 000, outils privilégiés pour structurer la démarche qualité dans les entreprises.



AFEST

Association Francophone des experts et scientifiques du Tourisme. 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. <http://www.afest.org>



Affrètement

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



AFIT

Agence Française d'Ingénierie Touristique, créée en 1993, favorise l'adaptation de l'offre touristique française. Voir ODIT France*, qui a absorbé l'AFIT en 2005.



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 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.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. 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 qui **organise et vend des voyages** sous formes 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 la loi du 22 juillet 2009. Elle doit être immatriculée par Atout France*. <http://www.atout-france.fr/immatriculations>

Agenda 21

Programme de développement durable pour le XXI^e siècle, adopté en 1992, au Sommet de la Terre à Rio, pour la préservation de l'environnement et le développement économique et social des peuples.

Agent d'accueil

D'après le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP) « il assure l'accueil et l'information des visiteurs d'une entreprise ou d'une destination touristique, y compris en anglais, en face à face ou au téléphone.

Il propose, prépare, réserve et peut vendre des visites et des excursions simples. Il participe à la préparation et à la réalisation de manifestations festives et culturelles. Il travaille en équipe et participe à la sécurité des personnes et des biens, par une vigilance constante à son environnement ». Cet emploi est souvent saisonnier. www.rncp.cncp.gouv.fr

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 comptoir

Salarié de l'agent de voyage*, il est chargé de la vente de voyages ou de prestations isolées à une clientèle de passage.

Agent de développement

Il 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 ». 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.



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.



Agritourisme

Tourisme pratiqué en milieu rural, activités d'accueil, d'hébergement, de restauration et de loisirs **dans une exploitation agricole**.



Alizé

Vent d'Est permanent des régions intertropicales.



Alleo®

TGV*



Allotement

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



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 7 en France** : Alpe d'Huez, Corlier, Courchevel, Megève, Méribel, La Motte Chalançon, et Peyresourde.