

**JE SUIS  
PORTEUR  
D'UN PROJET  
TOURISTIQUE**

## **JE VENDS MON PRODUIT LA REGLEMENTATION COMMERCIALE ET LES CONSEILS POUR LA CREATION DE MON PRODUIT TOURISTIQUE**

### SOMMAIRE

- 1 – La réglementation commerciale du tourisme
- 2 – Les conseils pour la création de mon produit touristique
- 3 – La commercialisation de mon produit touristique

Pour attirer de nouvelles clientèles, vous pouvez communiquer directement vers le grand public ou vous pouvez opter pour une solution indirecte mais souvent plus efficace : travailler avec des professionnels du voyage. Ainsi, par des solutions parfois moins coûteuses, vous pouvez multiplier les canaux de commercialisation et répartir les flux de clients sur toute l'année. Voici les informations de base et la marche à suivre pour réussir dans cette voie.

## **1 – La réglementation commerciale du tourisme**

### **Conseil**

Avant de se lancer, il est conseillé d'étudier la concurrence locale, à savoir la production réalisée par les agences réceptives, les autocaristes, les offices de tourisme...

### **La réglementation commerciale du tourisme. Que dit la loi ?**

Dès qu'un organisme **devient intermédiaire commercial pour quelle que prestation** que ce soit (dont il ne serait pas producteur), il tombe sous le coup de **la loi** et doit obtenir le régime d'exercice de la profession qui lui correspond.

Les activités d'organisation ou de vente de voyages, de séjours ou de services sont soumises à une nouvelle législation : la loi du 22 juillet 2009 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours. Deux décrets et sept arrêtés ont été publiés le 23 décembre 2009, venant compléter ce nouveau cadre juridique. L'objectif de la réforme est de simplifier la réglementation applicable aux opérateurs de voyages tout en assurant un niveau élevé de protection aux consommateurs. C'est ainsi que les quatre régimes d'autorisation existants jusqu'à présent (licence, habilitation, agrément et autorisation) sont remplacés par un régime unique, déclaratif. C'est ATOUT FRANCE qui gère désormais les dossiers d'immatriculation. La loi permet désormais aux professionnels de commercialiser des forfaits touristiques sous certaines conditions.

→ [Infos loi du 22 juillet 2009](#)

→ [Infos législation immatriculation Atout France](#)

→ Infos documentaires : Fiche RN2D, loi de développement et de modernisation des services touristiques "ventes de voyages et séjours", mise à jour 17-11-2011 (lien sur un PDF)

## 2 – Les conseils pour la création d'un produit touristique

Vous souhaitez proposer et vendre une journée tout compris avec par exemple une nuit en hôtel, un déjeuner dans une ferme auberge ou dans un restaurant et une visite de monument... *Voici un résumé de ce qu'il faut savoir sur la création de produits touristiques.*

### La définition d'un produit touristique

Créer un produit touristique, **c'est combiner au moins deux prestations et les proposer à un prix global au client**. Dans le jargon du tourisme, cela s'appelle aussi "montage de produits", "forfait touristique" ou "packaging".

En revanche, deux prestations vendues séparément ne constituent pas un forfait (ex. billet de train et nuit d'hôtel vendus séparément).

Un forfait touristique est donc la combinaison d'au moins deux des prestations parmi les suivantes :

- transport (billet de train, d'avion, transport en car, transport par le prestataire),
- hébergement, minimum une nuit (hôtel, camping...),
- services touristiques (accompagnement de randonnées, visites guidées, entrées payantes sur un site...).

#### Info +

#### Définition du forfait touristique (article 211-2) qui reste inchangé par rapport à la loi du 13 juillet 1992

Un forfait touristique correspond à une prestation :

- qui combine au moins 2 opérations portant respectivement sur le transport, le logement ou d'autres services touristiques non accessoires au transport ou au logement et représentant une part significative dans le forfait,
- dépassant 24 heures ou incluant une nuitée,
- vendue ou offerte à la vente à un prix tout compris.

*Exemple de forfait touristique : la vente d'une nuit d'hôtel avec une entrée au musée ou une place de spectacle à un prix tout compris.*

### Attention !

Un forfait touristique qui propose des prestations de différents opérateurs ne peut être vendu sans obtenir une autorisation administrative (cf. réglementation commerciales et info législation immatriculation).

En revanche **si vous êtes producteur de l'ensemble des prestations**, vous n'avez pas à demander d'immatriculation. Ex. un hôtelier qui est accompagnateur de randonnées et qui vend un séjour "hôtel + randonnées à la journée".

### Les obligations pour créer un produit touristique

- *La responsabilité* : le vendeur du packaging est responsable devant le client et sa responsabilité est engagée sur l'ensemble du forfait touristique.

- *L'information préalable* : le vendeur doit informer l'acheteur sur la durée, la date, le lieu et le contenu du forfait. La brochure, le devis ou le programme de l'organisateur constituent l'information préalable.

- *Le contrat de vente* : un contrat de vente ou un bulletin d'inscription doit être passé avec le client et signé par les deux parties. Il décrit les conditions de réservation, d'annulation, de règlement. Les documents contractuels doivent préciser les noms et adresse du garant et de l'assureur.

### **Infos +**

En l'absence de brochure, devis, programme, le bulletin d'inscription constitue, avant sa signature par l'acheteur, l'information préalable. Dès sa signature par les deux parties, il devient le contrat de voyage exigé par la loi.

## **Comment présenter son produit/forfait touristique ?**

Le client doit être informé des éléments suivants :

- la raison sociale et l'adresse du vendeur,
- l'indication de l'autorisation administrative d'exercice,
- les prix,
- les dates de validité des prestations fournies,
- la destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés,
- le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation,
- les repas fournis,
- la description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit,
- les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix,
- la taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour,
- le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde,
- les modalités de révision des prix,
- les conditions d'annulation de nature contractuelle.

## **Comment créer un produit touristique ?**

### **Les questions à se poser**

- mon produit correspond-t-il à un besoin ?
- que puis-je connaître de ce besoin ?
- pour qui est-il conçu ? quelle clientèle ?
- quel est le contenu de mon produit ?
- ce produit n'est-il pas déjà réalisé par un professionnel ?
- mon produit a-t-il une durée de vie suffisante pour être rentable ?
- comment vais-je faire connaître mon produit ? prospecter et informer mes clients et futurs clients ?

### **Les pièges à éviter**

- monter un produit pour se faire plaisir, sans répondre à une attente,
- élaborer un produit "image", sans de contenu réel,
- proposer des prestations pour lesquelles on n'est pas compétent : s'improviser guide, moniteur de sport, restaurateur...,
- prendre des prestations non fiables, éphémères, impossibles à réserver...,
- méconnaître le prix ou ceux pratiqués par la concurrence,
- croire que le produit est finalisé une fois pour toute : le produit est évolutif et n'existe réellement qu'une fois consommé.

**Toutes les phases sont importantes : préparation, commercialisation et suivi. Un produit doit pouvoir s'installer dans la durée.**

### **3 – La commercialisation de mon produit touristique**

**Se doter d'une compétence "organisation et vente de voyages"**

OU

**Se rapprocher d'une structure de commercialisation**

→ Consulter sur le site la fiche "commercialiser avec les partenaires bourguignons".