

Guide pour l'organisation et la gestion des séjours et voyages



Version Septembre 2024

Guide pour l'organisation et la gestion des séjours et voyages

Ce guide est rédigé à l'attention des **“responsables tourisme”** et **“correspondants tourisme”**. Aussi, avant toute intervention nous vous invitons à consulter et à relire ce guide.

Les réponses à vos questions se trouvent la plupart du temps à l'intérieur.

Rappel concernant les contacts :

Pour toutes questions ou informations, les “correspondants tourisme” doivent s'adresser uniquement à leurs “responsables tourisme”.

Les “responsables tourisme” peuvent de leur côté, faire appel à des experts nationaux pour les aider à travers l'adresse email :

tourisme@ffrandonnee.fr

Attention, la réglementation évolue. Afin d'être tenu informés de ces évolutions, consultez régulièrement la base documentaire fédérale et assurez-vous que l'adresse courriel que vous nous avez communiquée est toujours active et fait référence au bon interlocuteur.

Bonne lecture,

Bien cordialement,

Groupe séjours et voyages



SOMMAIRE

Liste des annexes	4
Chapitre 1	
Obligations législatives et réglementaires	5
1.1 - Première exigence - l'organisateur doit disposer d'une immatriculation tourisme.....	5
1.2 - Deuxième exigence - l'organisateur est responsable de plein droit.....	5
1.3 - Pour être inscrit et obtenir un numéro d'immatriculation : 2 obligations.....	5
1.4 - Des règles à respecter pour chaque séjour	6
1.5 - Des sanctions sont prévues si on ne respecte pas la loi. (Art I211-23 du cdt).....	7
Chapitre 2	
La fédération aide les clubs et les comités à organiser des séjours et voyages "en toute légalité"	8
2.1 - Le fondement juridique.....	8
2.2 - Deux solutions pour organiser des séjours et voyages en toute légalité.....	8
2.3 - Quel public est concerné par la co-organisation ?	8
2.4 - Où peut-on voyager ?	8
Chapitre 3	
Activités relevant de l'immatriculation	9
3.1 - Séjours ou voyages relevant de l'immatriculation tourisme.....	9
3.2 - L'obligation d'immatriculation a des exceptions	9
3.3 - Un conseil aux Associations et aux Comités	10
Chapitre 4	
Couverture en matière d'assurances et de garantie financière pour les activités "tourisme"	11
4.1 - De l'organisation d'activités à l'organisation de séjours et voyages "Obligation de détenir une assurance responsabilité civile"	11
4.2 - Récapitulatif des obligations de l'organisateur et services apportés par la fédération	12
4.3 - Précisions concernant les services apportés par la fédération	12
Chapitre 5	
Procédure pour permettre à un Comité de bénéficiaire de l'extension de l'immatriculation tourisme de la fédération	15
5.1 - Un cahier des charges d'extension approuvé par le comité directeur.....	15
5.2 - Procédure pour la formulation et pour l'instruction de la demande.....	15
5.3 - Les engagements de la structure bénéficiaire rappelés dans la convention.....	16
Chapitre 6	
La co-organisation « comité/association »	17
6.1 - Conditions préalables pour l'association candidate à la co-organisation d'un séjour avec le comité.....	17
6.2 - Procédure de demande de co-organisation.....	17
Chapitre 7	
Élaboration et réalisation d'un séjour /voyage dans le cadre de l'extension de l'immatriculation	19
7.1 - Détermination du produit touristique	19
7.2 - Élaboration et production du produit touristique.....	20
7.3 - Budgétisation.....	21
7.4 - Réservations	24
7.5 - Communication et vente du produit touristique.....	25
7.6 - Inscriptions et réalisation du projet	26
7.7 - Évaluation du projet.....	29

ANNEXES

1 - Code du Tourisme

Annexe 1 Extrait du Code du Tourisme fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours

Annexe 2 Extrait du Code du Tourisme partie réglementaire fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours

2 - Extension IT

• Cahier des charges

Annexe 3 Cahier des charges de l'extension Immatriculation Tourisme

• Demande UEIT

Annexe 4 bis Pièces à fournir pour la demande de Co organisation auprès de son Comité

Annexe 14 Exemple de convention de Co organisation (Comité/Association)

• Demande EIT Comité

Annexe 4 Pièces à fournir pour la demande d'extension (Comité)

Annexe 5 Convention d'extension (Comité)

Annexe 5 bis Pièces jointes à la convention d'extension

3 - Assurance

Annexes 8-9-10 Notice d'assurance liée au contrat "annulation et interruption de séjour, dommages aux bagages et assistance rapatriement"

Annexe 11 Bulletin d'assurance "annulation et interruption de séjour, dommages aux bagages, assistance rapatriement"

Annexe 11 bis Dispositions en cas de sinistre

Annexe 11 ter Formulaire de déclaration de sinistre "annulation, interruption, bagages"

4 - Document pour établissement séjour

Annexe 6 Barème de la contribution EIT et des Options assurances individuelles facultatives

Annexe 7 Modèle de tableau synoptique et de calcul de prix de revient et de prix de vente

Annexe 12 Exemple de notice d'information préalable et « Conditions Générales de Vente »

Annexe 13 Exemple de bulletin de souscription

Annexe 13 bis Exemple de lettre d'envoi du contrat de vente

Annexe 13 ter Exemple de lettre de retour du contrat de vente

Annexe 16 Procédure pour l'organisation des séjours en UEIT

5 - Memento

Annexe 15 Guide de saisie - Gestion informatisée des Séjours et des Voyages

Retrouvez l'ensemble des annexes dans la base documentaire :
05 - Commercialiser-Démarcher - Séjours et Voyages-Saison 2024-2025

Les obligations résultent de la loi du 22 juillet 2009 et de ses décrets d'application, notamment le décret du 23 décembre 2009, modifiés par le décret 2017-1871 du 20 décembre 2017 et l'arrêté du 1er mars 2018.

[Loi n° 2009-888 du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques \(1\) - Légifrance \(legifrance.gouv.fr\)](#)

[Décret n° 2009-1652 du 23 décembre 2009 portant application de la loi n° 2009-888 du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques - Légifrance \(legifrance.gouv.fr\)](#)

Ces textes constituent le Code du Tourisme.

En Annexes 1 et 2, sont reproduits un extrait de la loi du 22 juillet 2009 et du décret du 23 décembre 2009 concernant spécifiquement l'organisation de séjours et voyages.

L'article L211-1 du Code du Tourisme fixe les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours pour toutes personnes physiques ou morales qui élaborent et vendent ou offrent à la vente dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale :

- ▶ 1° Des forfaits touristiques ;
- ▶ 2° Des services de voyage ;

Parmi ces produits, figurent notamment, pour ce qui nous concerne, les voyages ou séjours individuels ou collectifs et la vente de forfaits touristiques. On précisera dans le chapitre 3 les activités concernées.

1.1 - Première exigence

L'organisateur doit disposer d'une immatriculation tourisme

L'inscription se fait auprès de la Commission d'Immatriculation du Groupement d'Intérêt Économique (GIE) ATOUT-France. Cette inscription permet de disposer d'un numéro d'Immatriculation absolument nécessaire pour pouvoir organiser des séjours ou des voyages en toute légalité.

1.2 - Deuxième exigence

L'organisateur est responsable de plein droit

De "plein droit" signifie que, en cas de litige, ce n'est pas à l'acheteur de démontrer qu'il y a eu faute du vendeur, mais au vendeur de démontrer qu'il n'a pas fait de faute. L'Association organisatrice est responsable non seulement pour l'exécution de ses propres obligations mais aussi pour celles de ses prestataires qui font parties intégrantes du contenu du séjour.

1.3 - Pour être inscrit et obtenir un numéro d'immatriculation : 2 obligations

Première obligation : justifier d'une assurance en RCP (Responsabilité Civile Professionnelle)

C'est une assurance différente de la Responsabilité Civile classique bien connue du secteur associatif. La Responsabilité Civile Professionnelle couvre la responsabilité "de plein droit" que l'on encourt dès lors que l'on organise ou vend des séjours ou des voyages.

Deuxième obligation : justifier d'une garantie financière auprès d'un organisme spécialisé.

En cas de défaillance de l'organisateur (faillite, disparition...) cette garantie sera activée par les Pouvoirs publics pour permettre, notamment de financer les frais à engager pour rapatrier les voyageurs ainsi que les frais de séjour supplémentaires qui résulteraient directement de l'organisation du rapatriement.

La FFRandonnée a demandé et obtenu l'Immatriculation Tourisme le 07/12/2010 sous le numéro :

N° IM075100382

Comme l'obtention de cette Immatriculation est quasi-impossible pour la grande majorité des Associations, la Fédération, utilisant la possibilité donnée par la loi, a décidé de se porter garante, en matière de Tourisme, pour ses Associations et pour ses Comités qui la sollicitent conformément au Code du Tourisme Article L211-18.

En pratique, elle leur accorde, sous certaines conditions, une extension de son Immatriculation, ce qui leur permet d'organiser leurs séjours ou voyages en toute légalité. Cet aspect sera développé au chapitre 2 ci-après.

1.4 - Des règles à respecter pour chaque séjour

Tout organisateur de séjours ou Voyages est soumis à 4 obligations :

■ Obligation de publicité de son Immatriculation (Art R211-2 du CdT)

Dans leur correspondance et dans les documents relatifs aux séjours, les Associations ou les organismes sans but lucratif dont une Fédération ou une union se porte garante font figurer sur leurs documents leur nom et adresse, ainsi que le nom, l'adresse et le numéro d'immatriculation de la Fédération ou de l'union à laquelle ils sont rattachés. Ces informations doivent aussi figurer, le cas échéant, sur leurs sites internet. Les documents de nature contractuelle doivent préciser les noms et adresses du garant et de l'assureur de cette Fédération ou de cette union.

■ Obligation d'information préalable écrite des consommateurs. (Art L211-8 du CdT)

Le vendeur informe les adhérents, par écrit préalablement à la conclusion du contrat, du contenu des prestations proposées relatives au transport et au séjour, du prix et des modalités de paiement, des conditions d'annulation du contrat ainsi que des conditions de franchissement des frontières.

A ce document doit être associée la reproduction des Art R.211.3 à R 211-11 du CdT. (Décret n° 2017-1871 du 29 décembre 2017 pris pour l'application de l'ordonnance n° 2017-171 ...)

Dans les brochures d'Agences de Voyage cette reproduction figure, en général sous le titre "Conditions générales de Vente".

Le **décret** précise toutes les informations qui doivent figurer obligatoirement dans **l'information préalable**. Vous pouvez en prendre connaissance dans **l'annexe 5ter** du présent guide (**intercalaire n°3**).

En voici, ci-dessous un extrait non exhaustif :

- ▶ transport : destination, nature et caractéristiques des moyens de transport ;
- ▶ séjour : dates, lieux, mode, situation et niveau de confort de l'hébergement ; les repas fournis ;
- ▶ description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- ▶ prix ainsi que les modalités de paiement : le montant d'un éventuel acompte et le calendrier de paiement du solde ;
- ▶ taille minimale ou maximale du groupe permettant l'organisation du voyage clairement indiquée ainsi que les échéances auxquelles les participants doivent être informés que ce nombre est ou non atteint ;
- ▶ précisions sur les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre du contrat d'assurances de responsabilité civile ;
- ▶ conditions d'annulation explicites.

Il est à noter que ces informations obligatoires à fournir ont pour premier objectif la protection du participant, mais qu'elles contribuent également à la protection de l'organisateur (ex : nombre minimal d'inscrits à une date donnée qui permet à l'organisateur d'annuler un séjour sans avoir à verser d'indemnités).

■ Obligation d'un contrat écrit entre vendeur et acheteur établi en deux exemplaires.

Article R211-3-1 du CdT : Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire.

A ce document doit être associée la reproduction des Art R.211.3 à R 211-11 du CdT.

Les Agences de Voyage joignent en règle générale cette reproduction sous le titre "Conditions générales de Vente".

Le **décret** précise toutes les informations qui doivent figurer obligatoirement dans **l'information préalable**. Vous pouvez en prendre connaissance dans **l'annexe 5 ter** du présent guide (**intercalaire n°4**).

En voici, ci-dessous un extrait non exhaustif :

- ▶ en plus des indications de principe (raison sociale, adresse, mention et n° d'Immatriculation) doivent figurer les nom et adresse de la Fédération agréée ainsi que ceux du garant et de l'entreprise d'assurances ;
- ▶ les informations qui doivent être apportées préalablement au voyage sont à fortiori imposées dans le contrat et doivent donner toutes les indications sur le déroulement du séjour ;

- ▶ les modalités selon lesquelles l'acheteur de la prestation peut saisir l'Association de toute réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat ;
- ▶ en plus des informations relatives aux garanties souscrites au titre de la responsabilité civile de l'Association, l'opérateur de voyage a l'obligation de proposer au consommateur de souscrire des assurances individuelles facultatives : "annulation-interruption de séjour", "rapatriement".
- ▶ surtout sont détaillées toutes les conditions liées à l'annulation du voyage soit par l'adhérent soit par l'Association (pour des causes indépendantes de sa volonté ou pour des raisons qui lui sont inhérentes) : délai de réclamation, proposition d'une solution de substitution, mais aussi modalités de remboursement, etc.

■ **Obligation de proposer au consommateur de souscrire des assurances individuelles facultatives. (Art R211-4-8° du CdT)**

Il s'agit des assurances "annulation-interruption de séjour" et "bagages ».

La souscription et le paiement de ces assurances doit intervenir au moment de la signature du contrat.

Toute souscription ultérieure est illégale et pourrait dans certains cas être assimilée à une escroquerie à l'assurance.

La Fédération propose à ses Clubs et Comités une formule d'offre pour ces assurances comportant le bulletin de souscription et la notice correspondante sur les conditions générales de ces assurances (Voir chapitre 5-Assurances).

1.5- Des sanctions sont prévues si l'on ne respecte pas la loi. (Art R211-23 du CdT)

« Est puni de six mois d'emprisonnement et de 7 500 euros d'amende le fait :

- ▶ de se livrer ou d'apporter son concours à l'une des opérations mentionnées aux articles L. 211-1 et L. 211-4 sans respecter ou en ayant cessé de remplir les conditions prévues au présent chapitre ;
- ▶ d'exercer les fonctions de représentant légal ou statutaire d'une personne morale qui se livre ou apporte son concours à l'une des opérations mentionnées aux articles L. 211-1 et L. 211-4 lorsque cette personne morale ne respecte pas ou a cessé de remplir les conditions prévues au présent chapitre ; »

(Article L211-18-III du CdT)

2.1 - Le fondement juridique

Ne sont pas tenus de satisfaire à l'obligation d'Immatriculation :

Article L211-18 III du CdT- « Les Associations et organismes sans but lucratif appartenant à une fédération ou une union déclarée s'en portant garantes à la condition que ces dernières satisfassent aux obligations mentionnées aux I et II ».

C'est en vertu de cette disposition que les Associations affiliées à la Fédération vont pouvoir organiser leurs séjours et voyages en toute légalité, sans bénéficier directement de l'Immatriculation mais en demandant à la Fédération à bénéficier d'une extension de son Immatriculation.

En accordant, sous certaines conditions, l'extension de son Immatriculation, la Fédération va en fait se porter garante pour les structures concernées du respect de la réglementation auprès des Pouvoirs Publics.

2.2 - Deux solutions pour organiser des séjours et voyages en toute légalité

■ Solution 1 :

Elle consiste, pour un Comité ou un Club, à demander l'Immatriculation en direct auprès de “Atout France”. Ce n'est pas évident, notamment en raison de l'obligation de posséder pour le club d'une garantie financière et d'une assurance Responsabilité Civile Professionnelle.

■ Solution 2 :

La Fédération accorde à un Comité une Extension de son Immatriculation Tourisme (EIT).

► Le Comité utilise pour son propre compte l'EIT ;

► **Le Comité permet aux Associations de sa juridiction d'utiliser son Extension de l'Immatriculation Tourisme (UEIT) en co-organisation de séjours.**

Cette formule est proposée aux clubs qui désirent organiser leurs séjours et voyages en toute légalité. L'Association doit co-organiser ses séjours en priorité avec son Comité départemental et à défaut, son Comité régional si ce n'est que lui qui est bénéficiaire de l'EIT. Concrètement, dans cette SOLUTION de co-organisation, le Comité est bénéficiaire de l'EIT de la Fédération et le club utilise l'extension de son Comité (UEIT) en co-organisant ensemble le séjour.

Le club est en relation directe avec son Comité (Il n'a pas à s'adresser à la Fédération) pour tout ce qui a trait aux Séjours et Voyages. **Son seul interlocuteur est le Comité par l'intermédiaire de son Responsable Tourisme.**

Le seul interlocuteur de la FFRandonnée est le Comité (Responsable Tourisme) qui assurera le lien avec les Associations de sa juridiction.

2.3 - Quel public est concerné par la co-organisation ?

Le titulaire de l'Immatriculation Tourisme est la Fédération. En conséquence, tout licencié de la Fédération (avec licence avec à minima la Responsabilité civile) ou titulaire d'un « Pass Découverte », peut participer aux séjours et voyages organisés dans ces conditions, sous réserve bien entendu que l'organisateur accepte ces voyageurs.

2.4 - Où peut-on voyager ?

Dans tous les pays du monde, à l'exception des pays faisant l'objet de sanctions financières internationales décidées par la Communauté Européenne et/ou l'Organisation des Nations-Unies.

L'autorisation préalable de la Fédération n'est plus requise. Toutefois pour les séjours à l'étranger, consultez le site du Ministère des Affaires Étrangères <http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/> au moment de la préparation du séjour ainsi que quelques jours avant le départ.

3.1 - Séjours ou voyages relevant de l'immatriculation tourisme

On ne trouve pas dans la loi une définition d'un séjour ou un voyage. Toutefois, cette loi, qui s'applique aussi à la production ou à la vente de "forfaits touristiques", donne une définition d'un forfait touristique avec une condition de durée.

Ainsi un séjour et voyage relevant de l'IT :

Constitue un forfait touristique **la combinaison d'au moins 2 types différents de services** de voyages aux fins du même voyage ou séjour de vacances **dépassant vingt-quatre heures OU incluant une nuitée.** (Art L211-2 – II).

Chapitre unique : Régime de la vente de voyages et de séjours (Articles L211-1 à L211-24) - Légifrance (legifrance.gouv.fr)

Dans ces conditions, on retiendra que :

Toute sortie dépassant vingt-quatre heures ou incluant une nuitée est un séjour ou un voyage et entre dans le champ d'application de la loi.

À contrario : toute sortie à la journée n'incluant pas de nuitée (nos sorties de marche et randonnées à la journée, même si elles sont agrémentées d'un repas au restaurant et d'une visite de musée) ne rentre pas dans le champ d'application de la loi.

3.2 - L'obligation d'immatriculation a des exceptions

Article L211-18 -III. Du CdT - "Ne sont pas tenus de satisfaire aux conditions prévues aux I et II les Associations et organismes sans but lucratif appartenant à une fédération ou une union déclarée s'en portant garantes à la condition que ces dernières satisfassent aux obligations mentionnées aux I et II".

C'est en vertu de cette disposition que les Associations affiliées à la Fédération peuvent organiser leurs séjours et voyages en toute légalité en demandant à bénéficier d'une utilisation de l'Immatriculation à son Comité (UEIT). A la question suivante : **"Peut-on organiser des séjours ou des voyages en n'étant pas titulaire de l'Immatriculation et sans être, pour autant, dans l'illégalité ?"**

La réponse est oui, avec une solution évoquée dans des réponses ministérielles et une exception prévue par la loi.

Exceptions résultant de réponses ministérielles :

Il suffit de s'adresser à un professionnel du tourisme :

- ▶ qui organise le séjour ;
- ▶ qui le vend par contrat directement à chaque voyageur ;
- ▶ qui encaisse directement auprès de chaque voyageur le montant du séjour.

À condition que ce soit le professionnel du tourisme

- ▶ qui organise le séjour ;
- ▶ qui contracte avec chaque participant ;
- ▶ qui encaisse le montant du séjour auprès des participants sans passer par l'Association.

La solution décrite ci-dessus n'est ni très souple ni très économe.

Article L211-1 - IV. du CdT - "Le présent chapitre n'est pas applicable aux personnes qui ne proposent des forfaits, des services de voyage ou ne facilitent la conclusion de prestations de voyage liées qu'à titre occasionnel, dans un but non lucratif et pour un groupe limité de voyageurs uniquement".

À définir

- ▶ **prestations de voyage liées qu'à titre occasionnel :** une Association projette d'organiser plusieurs séjours à la montagne. Afin de préparer ses animateurs à ce milieu inhabituel, le président décide d'organiser avec ses animateurs un séjour de quelques jours afin d'en connaître les risques éventuels. Dans ce cas ce n'est pas un séjour destiné aux adhérents du club mais des prestations proposées à l'occasion de la préparation des animateurs qui auront par la suite la charge d'organiser des séjours pour les adhérents.

- ▶ **groupe limité de voyageurs uniquement** : ce séjour ne s'adresse pas aux adhérents de l'Association mais uniquement aux animateurs qui auront par la suite la charge d'organiser des séjours pour l'ensemble des adhérents.

L'interprétation exacte ne peut être prononcée que par un juge. **En cas de doute, il est recommandé de recourir systématiquement à l'Immatriculation Tourisme.**

Avertissement : Le club qui s'appuie sur cette exception pour organiser un séjour sans être titulaire de l'Immatriculation est responsable de plein droit de la bonne exécution des prestations, mais n'a pas la possibilité de souscrire une assurance en Responsabilité Civile Professionnelle pour bénéficier de la garantie correspondante.

Si par suite de réponses ministérielles il était toléré dans un passé maintenant assez lointain, 3 séjours sans « Agrément tourisme » (loi de 1992), cette tolérance n'a pas été écrite dans la loi 2008-999 ni dans les dernières versions du Code du Tourisme. En conséquence, cette tolérance n'a plus lieu d'être, elle est devenue caduque !

Autres exceptions à l'obligation d'Immatriculation relevant des activités fédérales :

Les itinérances, activités à caractère uniquement sportif et raison d'être de notre Fédération, s'effectuant en métropole ou en pays frontalier, quelle que soit leur durée, vendues sans marge bénéficiaires, sont considérées par la Fédération comme relevant du Code du Sport et ne nécessitent donc pas l'Immatriculation Tourisme.

Application aux DOM-TOM :

Remplacer "en métropole" par "sur le territoire respectif de chaque DOM-TOM". La notion " hors territoire métropolitain ou hors pays frontalier" (pour les structures situées en métropole). Devient " hors territoire respectif de chaque DOM-TOM ou hors leurs pays frontaliers" (pour les structures situées en DOM-TOM).

Tous les autres types de séjours, compétitifs ou d'entraînements, sont considérées par la Fédération comme "hors champ d'application du Code du Tourisme", donc ils ne nécessitent pas d'Immatriculation Tourisme.

3.3 - Un conseil aux Associations et aux Comités :

Aux structures travaillant déjà avec l'extension de l'Immatriculation, la Fédération conseille de continuer à traiter tous leurs séjours dans le cadre de la procédure d'extension. Ce sera pour elles un facteur de tranquillité d'esprit car elles seront totalement garanties en Responsabilité Civile Professionnelle d'organisateur de voyage et pourront aisément proposer les assurances individuelles à leurs voyageurs.

Aux structures qui ne bénéficient pas de l'extension de l'Immatriculation et qui, pour l'éviter, se limiteraient à ce que la Fédération place "hors champ d'application du Code du tourisme", la Fédération leur conseille de s'intéresser néanmoins à l'Immatriculation en participant aux formations Correspondants Tourisme :

- ▶ Pour bien s'assurer que leur projet de séjour ne correspond pas aux critères énoncés plus haut.
- ▶ Pour bien mesurer le risque qu'elles ne prennent en ne bénéficiant pas d'une assurance en RCP.

4.1 - De l'organisation d'activités à l'organisation de séjours et voyages "Obligation de détenir une assurance responsabilité civile"

■ Obligation faite aux clubs organisateurs d'activités de marche et randonnée :

Tous les clubs organisateurs d'activités de marche et randonnée affiliés à la Fédération savent qu'ils doivent être assurés en Responsabilité Civile (RC) et ce, en application de la réglementation s'appliquant aux Associations sportives (art. L321-1 et L321-2 du Code du sport) pour être garantis contre d'éventuels recours émanant des participants, voire de tiers, mettant en cause la Responsabilité Civile du club ou de son animateur par suite d'un accident survenant lors d'une marche et randonnée.

■ Type de Responsabilité supportée par l'organisateur d'activités de marche et randonnée vis-à-vis des participants :

Quand un licencié victime d'un accident lors d'activités de marche et randonnée met en cause la Responsabilité Civile du club ou de son animateur, le club supporte une obligation dite de moyen et, c'est au licencié victime de l'accident d'apporter la preuve que le club ou l'animateur de la randonnée n'a pas agi au mieux pour prévenir l'accident.

■ Par quel moyen les clubs affiliés sont-ils assurés en Responsabilité Civile pour leur activité d'une marche et randonnée ?

Pour un club de randonnée affilié à la Fédération, cette garantie en RC lui est acquise, au titre du contrat souscrit auprès de l'Assureur de la Fédération. Dans le langage des spécialistes, cela s'appelle "souscrire au contrat fédéral d'assurances" ;

■ L'organisation des Séjours et Voyages

Il s'agit d'une autre activité, même si les séjours et voyages sont organisés pour faire des activités fédérales et connexes.

■ Obligation faite aux clubs organisateurs de séjours et voyages :

Le Code du tourisme (art. L211-18-II-2°) fait obligation à l'organisateur de séjours et voyages **d'être titulaire d'une assurance Responsabilité Civile Professionnelle (RCP)**.

■ Type de Responsabilité supportée par l'organisateur de séjours et voyages vis-à-vis des participants :

La loi dispose (Art L211-16-I) que toute personne morale qui se livre à l'organisation de séjours et voyages est responsable, de "plein droit" à l'égard de l'acheteur, de la bonne exécution des obligations résultant du contrat.

De "plein droit" signifie que, en cas de litige, ce n'est pas à l'acheteur de démontrer qu'il y a eu faute du vendeur, mais au vendeur de démontrer qu'il n'a pas fait de faute.

En pratique, s'il y a eu défaillance dans la prestation, le vendeur (le club) ne pourra pas faire autrement que "rembourser" le préjudice mis en évidence par l'acheteur (le licencié) et, quand les sommes deviennent conséquentes, il vaut mieux que le vendeur ait une assurance.

Par quel moyen les clubs sont-ils assurés en RCP pour leur activité d'organisateur de séjours et voyages ?

L'assurance "RCP" organisateur de séjours et voyages est accordée par un contrat spécifique qui comporte des garanties adaptées à cette activité. Il est important de noter que si l'organisateur n'a pas de N° d'Immatriculation Tourisme, aucun assureur ne lui proposera de contrat RCP.

4.2 - Récapitulatif des obligations de l'organisateur et services apportés par la fédération

■ Souscrire une assurance en Responsabilité Civile Professionnelle (RCP)

La Fédération a souscrit auprès de son assureur le contrat correspondant. Ce contrat couvre les strictes obligations de la loi, c'est-à-dire :

- La responsabilité de plein droit du vendeur vis-à-vis de l'acheteur du fait de la bonne exécution des obligations résultant du contrat.
- La prise en charge des dommages causés à des clients, à des prestataires ou à des tiers du fait des fautes, erreurs de fait ou de droit, d'omissions ou de négligences commises par l'assuré, ses préposés et, dans certains cas, ses mandataires, à l'occasion de l'offre, de l'organisation et de la vente de voyages à forfait ou de séjours.

Une structure bénéficiaire de l'Extension de l'Immatriculation (EIT) ou de l'Utilisation de l'Extension de l'Immatriculation Tourisme (UEIT) de la Fédération bénéficie de l'assurance en RCP souscrite par la Fédération.

Au-delà des obligations légales, le contrat de l'assureur apporte 3 garanties complémentaires : ceci sera développé dans le sous chapitre "4-4) -"ci-après.

■ Justifier d'une garantie financière auprès d'un organisme spécialisé

La garantie à constituer tient compte du chiffre d'affaires annuel réalisé. En cas de défaillance de l'organisateur (faillite, disparition, ...) cette garantie sera activée par les Pouvoirs Publics pour permettre, notamment de financer les frais à engager pour rapatrier les voyageurs.

La Fédération a souscrit le contrat correspondant.

Une structure bénéficiaire de l'Extension de l'Immatriculation (EIT) ou de l'Utilisation de l'Extension de l'Immatriculation Tourisme (UEIT) de la Fédération bénéficie de la Garantie financière souscrite par la Fédération.

■ Proposer au voyageur de souscrire des assurances individuelles facultatives

Il s'agit des assurances "annulation-interruption de séjour", « assistance-rapatriement » et « assurance bagages ».

La souscription et le paiement de ces assurances doit intervenir au moment de la signature du contrat. Toute souscription ultérieure est illégale et pourrait dans certains cas être assimilée à une escroquerie à l'assurance.

La Fédération a souscrit le contrat correspondant.

Elle permet à ses structures bénéficiaires de l'Extension de proposer ces contrats à leurs voyageurs. Les garanties portent essentiellement sur "annulation-interruption de séjour" et "assistance/rapatriement"

Le package concernant ces assurances est constitué des annexes suivantes :

- **Annexe 8, 9, 10**, Notice liée aux assurances précisant domaines garantis et exclusions.
- **Annexe 11**, Bulletin de souscription
- **Annexe 11 bis**, Que faire en cas de sinistre.
- **Annexe 11 ter**, Déclaration de sinistre

À noter que l'**annexe 11** "Bulletin de souscription aux assurances individuelles facultatives" fournit le barème des primes relatives à ces assurances.

4.3 - Précisions concernant les services apportés par la fédération

■ Rémunération des services liés à l'Extension de l'Immatriculation Tourisme

En rémunération des services qu'elle apporte aux clubs et Comités bénéficiaires de l'Extension de son Immatriculation, la Fédération leur demande une contribution financière, pour chaque voyageur, en fonction du prix de son séjour.

Le barème correspondant est précisé dans une pièce annexée à la Convention d'extension conclue entre la Fédération et chaque Comité. **(Consulter dans l'annexe 6).**

Cette contribution financière est destinée à couvrir les frais de gestion de l'EIT (Extension de l'Immatriculation Tourisme) supportés par le niveau fédéral, les frais administratifs et ceux de garantie financière.

■ Précisions concernant l'assurance RCP

Exemples d'intervention de l'assurance en RCP proprement dite :

- La mauvaise exécution des obligations du contrat :

Exemple : *L'organisateur n'a assuré que l'organisation de 3 randonnées alors que la notice d'information/CGV et le contrat en prévoyaient = **défaut de conformité***

L'assureur prendra en charge les réclamations et indemniserà le préjudice subi (Prestations non fournies et insatisfaction par rapport aux attentes).

- Dommages causés à des clients, à des tiers :

Exemple : *L'organisateur n'avait pas précisé qu'il fallait un passeport. De ce fait un voyageur a été refouillé à la frontière = **défaut d'information***

Exemple : *À l'hôtel, le participant heurte violemment une porte vitrée non signalée. Grosse ecchymose au genou avec douleurs fréquentes = **défaut de sécurité***

Garanties complémentaires :

- Prise en charge des conséquences de la disparition des titres de transport confiés par les entreprises de transport, y compris la SNCF (dans la limite de 35 000 € par an) :

Exemple : *l'accompagnateur se fait voler son sac avec les billets du groupe. Afin de pouvoir partir, il rachète des billets pour le groupe. Ce débours est pris en charge.*

- Prise en charge des frais d'annulation du voyage mis à la charge de l'organisateur quand il annule le voyage avant le départ (dans la limite de 40 000 € par an) :

L'organisateur doit alors rembourser les sommes versées. Il peut être mis en demeure de verser une indemnité égale à la pénalité qu'aurait supportée l'acheteur si c'était lui qui avait annulé le voyage.

L'assureur garantit ce risque.

- Coût des mesures prises par l'organisateur pour prévenir l'action en responsabilité des clients (dans la limite de 80 000 € par sinistre).

Exemple : Le retard de l'autocar assurant le transport des voyageurs de l'hôtel à l'aéroport ne leur permet pas de prendre leur avion. L'organisateur fait le nécessaire pour qu'ils puissent partir par un autre avion. L'assurance garantit la prise en charge du coût des mesures prises.

Exemple : Lors de l'arrivée sur le lieu du séjour, l'organisateur constate que l'hôtel a brûlé, il est nécessaire de trouver un autre hôtel. L'assurance garantit la prise en charge du coût des mesures prises, uniquement celles qui ne constituent pas une amélioration injustifiée de la prestation due au client.

■ Précisions concernant la Garantie Financière

Cette garantie financière est acquise aux clubs et Comités bénéficiaires de l'Extension de l'Immatriculation fédérale.

Il est à noter que si elle devait être, un jour, activée par les Pouvoirs Publics contraints d'organiser le rapatriement de voyageurs, la Fédération aurait, dans un délai de 2 ans, à rembourser, auprès de l'assureur le coût des dépenses engagées à cet effet.

■ Précisions concernant les assurances individuelles facultatives

L'assurance bagages :

Au-delà des 2 garanties à proposer obligatoirement aux voyageurs, "annulation-interruption de séjour" et "assistance-rapatriement", l'assurance comporte aussi une "assurance bagages".

Il convient d'attirer l'attention des voyageurs sur le plafond de garantie et qu'il est toujours difficile, en cas de perte ou de vol, de justifier la valeur des objets contenus dans la valise qui seront remboursés selon leur vétusté et assorti d'une franchise.

La garantie "annulation-interruption de séjour" :

Cette garantie s'applique en cas de survenance d'événements cités dans la notice d'assurance, accident, maladie grave, décès. Elle porte essentiellement sur le remboursement de tout ou partie des frais de séjour et de certains frais annexes.

En cas d'annulation avant le départ, l'organisateur rembourse déjà la part qui est à sa charge en fonction du contrat de vente du séjour (Notice d'information préalable /CGV) et l'assureur vient en complément.

Exemple : Pour un séjour se déroulant du 13 au 17 Octobre 2025.

Prix 605 € - Acompte 200 € - Assurance 29 €

Frais de résolution ou d'annulation de l'inscription.

Le voyageur peut annuler son voyage à tout moment aux conditions financières suivantes : En cas d'annulation du séjour par le licencié il sera retenu par la FFRandonnée des indemnités d'annulation évaluées comme suit :

a/ Annulation signifiée avant le 13 Juillet 2025 (+90 jours) : restitution des sommes versées avec retenue des contributions EIT et des primes d'assurances souscrites.

b/ Annulation signifiée entre le 13 Juillet et le 12 Aout 2025 : retenue des sommes versées, plus une retenue de 100 € pour frais de dossier, plus le montant des contributions EIT et des primes d'assurances souscrites.

c/ Annulation signifiée entre le 13 Aout et le 13 Octobre 2025 : retenue de 100% du montant total du séjour. Aucun séjour écourté ou prestation non consommée durant le séjour à l'initiative du licencié ne fera l'objet d'un remboursement.

La garantie "assistance-rapatriement" :

Cette garantie couvre notamment les frais du rapatriement d'un voyageur quand ce rapatriement s'avère médicalement nécessaire.

Important :

Pour être pris en charge, le rapatriement doit être autorisé, organisé et effectué par l'assistant. Son intervention est conditionnée à une hospitalisation préalable d'une nuit minimum.

Cette garantie couvre aussi "le retour prématuré" du voyageur jusqu'à son domicile, en France Métropolitaine, pour des événements graves atteignant ses proches, en France Métropolitaine.

Pour plus de précisions, voir notice assurances **annexe 10**.

Pour un voyage en France Métropolitaine :

La garantie "assistance-rapatriement" est déjà acquise pour les voyageurs titulaires de licence avec Responsabilité Civile et Accidents Corporels bénéficient de la garantie "assistance-rapatriement" dans le monde entier pour des séjours de moins d'un mois. Il est donc inutile de la souscrire, spécifiquement, en plus.

Le voyageur qui souscrit l'assurance "annulation-interruption de séjour" bénéficie automatiquement de la garantie "assistance-rapatriement". Donc, inutile de la souscrire, spécifiquement, en plus.

Comment contacter le service assistance rapatriement > Consultez l'annexe.

Pour leur permettre d'intervenir dans les meilleures conditions, pensez à rassembler les informations suivantes qui vous seront demandées lors de votre appel :

- Le numéro de votre contrat,
- Vos nom et prénom, l'adresse de votre domicile,
- Le pays, la ville ou la localité dans laquelle vous vous trouvez au moment de l'appel,
- Préciser l'adresse exacte (n°, rue, hôtel éventuellement, etc.),
- Le numéro de téléphone où nous pouvons vous joindre,
- La nature de votre problème.

Lors du premier appel, un numéro de dossier d'assistance vous sera communiqué. Le rappeler systématiquement, lors de toutes relations ultérieures avec notre Service Assistance.

Sources documentaires :

Annexe 8, 9, 10 – Notice liée au contrat "annulation-interruption" de voyage, "bagages", "assistance/rapatriement".

Annexe 10 bis – Guide assurance responsabilité civile des organisateurs de séjours et voyages et options assurances individuelles facultatives.

PROCÉDURE POUR PERMETTRE À UN COMITÉ DE BÉNÉFICIER DE L'EXTENSION DE L'IMMATRICULATION TOURISME DE LA FÉDÉRATION

5.1 - Un cahier des charges d'extension approuvé par le comité directeur

La Fédération a obtenu le 7 décembre 2010 l'immatriculation tourisme n° IM 075 100 382, auprès de la Commission d'Immatriculation des opérateurs de séjours et voyages du GIE ATOUT FRANCE.

La procédure d'extension définie par le cahier des charges fédéral **cf. annexe 3** permet de garantir à la Fédération les bonnes conditions dans lesquelles se dérouleront les activités touristiques.

C'est pourquoi la Fédération a imposé un certain nombre de conditions à remplir. Ces dernières peuvent paraître exigeantes mais sont indispensables au processus d'extension de l'immatriculation tourisme dans la mesure où la Fédération se porte garante des Associations bénéficiaires.

■ Conditions préalables :

1 - Avoir un Responsable Tourisme ayant suivi avec succès la formation dispensée par la Fédération. Désigné par le Président du Comité, le Responsable Tourisme organise et gère les activités touristiques (cf. Fiche métier Responsable tourisme). Il devient l'interlocuteur privilégié de la Fédération à qui il se charge de transmettre tous les éléments d'information et documents requis par le Groupe de Travail Séjours et Voyages.

On recommande que le Comité dispose de plusieurs « Responsables Tourisme », afin d'anticiper l'indisponibilité ou l'arrêt éventuel des activités d'un unique responsable. Cependant, la Fédération souhaite qu'un seul de ces responsables devienne son interlocuteur annuel. Un licencié peut être « Responsable Tourisme » de plusieurs structures. Le « Responsable Tourisme » et l'animateur accompagnant les séquences randonnée d'un séjour peuvent être deux personnes distinctes, ce qui est le cas le plus fréquent.

2 - S'engager à ne co-organiser des séjours qu'avec des Associations ne délivrant que des licences avec assurances et ceci à tous les pratiquants de l'activité de randonnée pédestre desdites Associations.

5.2 - Procédure pour la formulation et pour l'instruction de la demande

■ Formulation de la demande :

- ▶ La demande va être formulée à l'aide de **l'annexe 4** du présent guide.
- ▶ Le Comité remplit cette fiche de renseignement en y joignant :
 - Comptes de résultats et de bilan des 2 derniers exercices connus.
 - Engagement sur l'honneur du Président à ne co-organiser des séjours qu'avec des Associations ne délivrant que des licences avec "assurances" et ceci à tous les pratiquants de l'activité de randonnée pédestre desdites Associations
 - Compte rendu de délibération de l'instance compétente du Comité autorisant le Président à demander l'extension de l'Immatriculation.
 - Attestation de formation du ou des Responsables Tourisme.

Le prélèvement des sommes dues à la Fédération au titre de l'extension de l'Immatriculation se fera dans le cadre du mandat de Prélèvement SEPA en vigueur entre Comité et Fédération.

■ Instruction de la demande :

La demande reçue par la Fédération est d'abord instruite par le Groupe de Travail Séjours et Voyages qui :

- ▶ Vérifie que la demande est recevable et que le dossier est complet ;
- ▶ Vérifie que les réserves financières du demandeur ne risquent pas de créer un risque financier ;
- ▶ Transmet son avis à la Commission tourisme en indiquant, si nécessaire, le motif de refus.

Les demandes d'extension d'Immatriculation acceptées sont ensuite soumises à l'approbation du Comité directeur de la Fédération. Dans la mesure où ces Comités Directeurs ne se réunissent en moyenne qu'une fois par trimestre, le délai d'acceptation d'une demande peut parfois être de 3 à 4 mois.

■ **Convention à conclure pour bénéficiaire de l'extension :**

À la suite de l'acceptation d'une demande d'extension par le Comité Directeur, la Fédération proposera au bénéficiaire la signature d'une Convention d'Extension fixant les engagements respectifs des parties. La convention sera effective quand elle aura été signée en double exemplaire par le président du Comité puis contresignée par le représentant légal de la Fédération.

Elle déclarera au GIE Atout France cette nouvelle structure pour laquelle elle se porte garante en matière de Tourisme.

Cette nouvelle structure sera alors identifiée au niveau de la Fédération française de la randonnée pédestre dans le répertoire national des Opérateurs de Séjours et Voyages géré par Atout France.

5.3 - Les engagements de la structure bénéficiaire rappelés dans la convention

■ **Engagements généraux :**

- ▶ Disposer d'un Responsable tourisme formé.
- ▶ Organiser tous ses séjours de randonnée réputés entrer dans le champ d'application du Code du Tourisme en respectant la procédure de l'extension d'Immatriculation.
- ▶ Faire figurer dans tout support de communication relatif à l'activité tourisme le N° d'Immatriculation de la Fédération.

■ **Engagements relatifs à chaque séjour :**

- ▶ N'accepter comme participants au séjour que des adhérents (c'est-à-dire, tout licencié de la Fédération titulaire d'une licence "avec assurances" ou titulaire d'un « Pass Découverte » ;
- ▶ Faire des « activités de marche et de randonnée » les activités principales et dominantes du séjour ;
- ▶ Assurer une information préalable écrite des participants ;
- ▶ Assurer l'information contractuelle écrite sous forme d'un contrat en 2 exemplaires ;
- ▶ Proposer aux voyageurs de souscrire des assurances individuelles, lors de la signature du contrat de séjour ;
- ▶ Assurer l'animation des séquences de marche et randonnée dans le respect du mémento fédérale « réglementation des activités de marche et de randonnée » ;
- ▶ Participer aux frais supportés par la Fédération pour assurer la gestion de l'extension de l'Immatriculation Tourisme ; À cet effet, une contribution financière de quelques euros, fonction du prix du séjour, sera demandée à tout voyageur inscrit à un séjour. **Voir annexe n°6** ;
- ▶ En cas de modification du barème, une lettre - avenant à la convention notifiera le nouveau barème ;
- ▶ Saisir son séjour ou voyage dans l'application informatique mise à disposition par la Fédération en précisant l'identité des voyageurs, leur N° de licence ou du « Pass Découverte », les assurances souscrites, les contributions aux frais de gestion de l'extension ;
- ▶ Accepter le prélèvement automatique des sommes dues au titre des assurances et de la contribution aux frais de gestion de l'extension.

■ **Modèles de convention à conclure :**

Annexe 5 Convention d'extension "Comité"

Annexe 5 bis Pièces jointes aux Conventions ci-dessus, comportant **4 intercalaires :**

- **intercalaire n°1** - Extraits d'article de la loi concernant le champ d'application de la loi, la responsabilité civile professionnelle, la procédure d'Immatriculation, les exceptions à l'obligation d'Immatriculation.
- **intercalaire n°2** - Les directives fédérales définissant les activités relevant obligatoirement de l'Immatriculation.
- **intercalaire n°3** - Extraits du Code du Tourisme sur l'information préalable des voyageurs.
- **intercalaire n°4** - Extraits du Code du Tourisme sur l'information contractuelle des voyageurs.

Un Comité bénéficiaire de l'Extension de l'Immatriculation Tourisme peut organiser ses propres séjours en toute légalité.

Au-delà, la Fédération incite ses Comités à favoriser l'utilisation de la co-organisation avec les Associations de leur territoire qui organisent des séjours ou voyages afin qu'elles aussi puissent organiser "en toute légalité".

Ceci correspond à la mise en œuvre de la Solution : « Le Comité permet aux Associations de sa juridiction d'utiliser son Extension de l'Immatriculation Tourisme (UEIT) » mentionnée au chapitre 2 du présent Guide.

En co-organisant, le Comité :

- ▶ simplifie les démarches de ses Clubs qui n'ont pas à faire la procédure de demande d'EIT.
- ▶ apporte un service et des réponses de proximité aux Clubs pour leurs Séjours et Voyages.

Le Comité devient co-organisateur des séjours et voyages de l'Association et seul interlocuteur du niveau national concernant la procédure de gestion de ces séjours et voyages.

Concrètement, dans cette solution :

- ▶ Le Comité est bénéficiaire de l'EIT de la Fédération ;
- ▶ Le Club utilise l'extension de son Comité en co-organisant avec lui ;
- ▶ Le Club est en relation directe avec son Comité (sans passage par le niveau Fédéral). C'est son seul interlocuteur pour tout ce qui a trait à ses Séjours et Voyages ;
- ▶ Les services du national ont, pour seul interlocuteur, le Comité ;
- ▶ Le Comité est le garant du respect, par l'Association, des engagements qu'il a pris à l'égard de la Fédération pour la réalisation des Séjours et Voyages.

6.1 - Conditions préalables pour l'association candidate à la co-organisation d'un séjour avec le comité

■ Des conditions obligatoires :

- ▶ Être une Association loi de 1901,
- ▶ Être affiliée à la Fédération et en respecter les dispositions statutaires,
- ▶ Délivrer uniquement des licences avec assurance à la totalité des pratiquants de l'activité « rando ».
- ▶ Disposer d'un Correspondant ou Responsable Tourisme formé par la Fédération.
- ▶ Exister depuis au moins 2 ans. Ce critère permettant d'attester de la solidité de l'Association peut utilement être remplacé par l'appréciation, par le Comité, du sérieux et de la solidité de l'Association.

6.2 - Procédure de demande de co-organisation

L'engagement de cette procédure de demande doit normalement débiter par un contact préalable entre les responsables de l'Association (Président, Correspondant ou Responsable Tourisme) et les responsables du Comité (Président, Responsable Tourisme).

Ce premier contact devrait pouvoir déterminer les conditions dans lesquelles l'Association va se doter de la compétence nécessaire en matière de Tourisme (Responsable Tourisme ou Correspondant Tourisme).

La demande de co-organisation auprès de son Comité peut ensuite être formulée à l'aide de **l'Annexe 4 bis** du présent guide.

L'Association remplit cette fiche de renseignement en y joignant :

- ▶ Statuts, Règlement Intérieur, Bureau de l'Association ;
- ▶ Comptes de résultats et de bilan des 2 derniers exercices connus ;
- ▶ Engagement sur l'honneur du président de ne délivrer que des licences avec "assurances" et ceci à tous les pratiquants des activités de marche et de randonnée de l'Association ;

- ▶ Compte rendu de délibération de l'instance compétente de l'Association autorisant le Président à demander à utiliser l'extension de l'Immatriculation Tourisme du Comité dans le cadre d'une co-organisation des séjours et voyages avec le Comité ;
- ▶ Attestation de formation du ou des Correspondant ou Responsable Tourisme.

■ **Convention de co-organisation**

Préalablement à toute organisation de séjour, il appartient au Comité de conclure avec l'Association une "Convention de co-organisation" :

- ▶ qui rappelle à l'Association les obligations qu'elle a de respecter les engagements que le Comité a pris ;
- ▶ qui détermine précisément leurs attributions respectives dans l'organisation de chaque séjour ou voyage ;
- ▶ qui précise, pour chaque séjour, les modalités de leurs échanges d'information et de validation par le Comité ;
- ▶ qui précise les modalités de règlement des sommes dues pour l'utilisation de l'extension de l'immatriculation tourisme.

■ **Concernant les attributions :**

Il est de la responsabilité de l'Association

- ▶ De définir le séjour qu'elle veut faire ;
- ▶ De l'organiser et de choisir ses fournisseurs ;
- ▶ De chiffrer son prix de revient, son prix de vente, les conditions de paiement, les conditions d'annulation.
- ▶ De porter l'offre et de recueillir les inscriptions ;
- ▶ De saisir le séjour et toutes ses données dans l'application fédérale de gestion des séjours.

■ **Concernant les modalités d'échanges :**

- ▶ Le Comité impose la maquette de documents fédéraux issus de la Base documentaire pour la communication interne ou externe concernant les séjours.
- ▶ Le Comité, garant du respect des obligations légales et réglementaires, conditionne son accord pour être co-organisateur d'un séjour donné au fait qu'il ait reçu et validé la "CGV/notice d'information préalable" élaborée par l'Association avant qu'elle soit diffusée auprès des candidats voyageur.

■ **Concernant les modalités financières :**

La convention de co-organisation devra faire état :

- ▶ du barème des contributions au coût de l'extension fédérale ;
- ▶ des contributions au coût de l'utilisation de l'extension dont bénéficie le Comité ;
- ▶ et des modalités de règlement des sommes dues par l'Association au Comité.

Un exemple de Convention de Co-organisation est proposé **en Annexe 14**.

Avant propos

Ce chapitre constitue une aide méthodologique à destination des Responsables ou Correspondants Tourisme. Il est organisé autour des 7 étapes habituellement retenues par les professionnels du tourisme pour concevoir, élaborer et réaliser un Projet Touristique, à savoir :

1. Détermination du produit
2. Élaboration et production du produit
3. Budgétisation
4. Réservations
5. Communication et vente du produit
6. Inscriptions et réalisation du projet
7. Évaluation du projet

Dans chacune de ces étapes, le lecteur trouvera :

Quelques apports méthodologiques d'ordre général. Les modèles de documents à utiliser. Certains sont des outils proposés par la Fédération. Ils répondent aux obligations du Code du Tourisme. Certains sont des outils de travail élaborés par des RT (Responsables Tourisme) en vue de faciliter le travail. La communication à faire en direction des structures de la Fédération.

7.1 - Détermination du produit touristique

Méthodologie

■ Pour ceux qui ont l'expérience d'organiser des séjours et voyages,

Cette étape est souvent implicite et transparente. Dans ce cas en effet l'organisateur connaît bien son public et ses attentes, ce qui marche et ce qui ne marche pas en matière de type de séjour, de transport, d'hébergement, de prix, de durée. Il va de ce fait entrer directement dans la phase suivante de conception et de production du produit.

■ Pour ceux qui débutent,

Cette approche méthodologique peut s'avérer très utile en vue de recueillir une expression des besoins et des attentes des adhérents de l'Association.

Concrètement cette approche va permettre d'établir un Cahier des Charges, document de structuration du produit qui servira de référence pour l'étape suivante.

Le cahier des charges va, en principe reprendre les éléments suivants :

	Caractéristiques	Actions à mener
Pour qui ?	<ul style="list-style-type: none">■ Identifier le profil des adhérents et leurs attentes■ Nombre de personnes	<ul style="list-style-type: none">■ Réunir les adhérents afin de les rencontrer et de les associer dans le montage du projet.
Quoi ?	<ul style="list-style-type: none">■ Un circuit, une excursion, un séjour, une itinérance...	<ul style="list-style-type: none">■ Nécessité d'avoir des compétences et/ou de s'entourer de la ou des personne(s) compétente(s) pour l'activité■ Le choix pratique doit être adapté au profil de l'adhérent.
Quand ?	<ul style="list-style-type: none">■ Définir la période, la date et la durée du séjour	<ul style="list-style-type: none">■ Tenir compte de la météo, de la disponibilité des adhérents et de leur profil (condition physique)
Destination ?	<ul style="list-style-type: none">■ France■ Étranger	<ul style="list-style-type: none">■ Attention à la barrière de la langue,■ Carte d'identité, passeport, visa,■ Autorisation de sortie du territoire,■ Vaccin,■ Contexte météorologique, géographique, social et politique, etc.

	Caractéristiques	Actions à mener
Comment ?	<ul style="list-style-type: none"> Transport, hébergement, restauration, accompagnement, animation, visite.... 	<ul style="list-style-type: none"> À définir en fonction du profil de l'adhérent et de ses attentes, Il est souhaitable de déterminer ces choix avec les adhérents
Pourquoi ?	<ul style="list-style-type: none"> Thème(s) associé(s) au projet, Objet associatif 	<ul style="list-style-type: none"> Adapter le(s) thème(s) aux attentes des participants
Combien ?	<ul style="list-style-type: none"> Budget global, Prix maximum par participant 	<ul style="list-style-type: none"> Analyses comparatives des coûts
Gestion du temps dans la préparation	<ul style="list-style-type: none"> Respect d'un calendrier prévisionnel, Élaboration d'un planning. 	<ul style="list-style-type: none"> Identifier les différentes étapes intervenant dans l'élaboration du projet.

7.2 - Élaboration et production du produit touristique

Méthodologie

■ L'élaboration du produit passe par une recherche documentaire préalable sur :

- ▶ Le ou les circuits de marches et randonnées possibles.
- ▶ Les possibilités locales d'accompagnement des marches et randonnées.
- ▶ Les ressources en matière d'hébergement.
- ▶ Les ressources en matière de restauration.
- ▶ Les ressources en matière d'animation
- ▶ Les ressources en matière de transport (transport A-R et transport sur place)
- ▶ Les visites incontournables ;
- ▶ Les activités annexes à la rando incontournables.
- ▶ Les offres "tout compris" correspondant au produit touristique recherché. Les contraintes administratives et médicales (CNI, passeport, visa, vaccins)
- ▶ Les activités alternatives possibles (Intempéries, fatigue des voyageurs, grève des transports)

.....

■ Les sources d'information :

- ▶ Toutes les structures spécialisées dans le tourisme. Les tours opérateurs.
- ▶ Les guides, cartes et catalogues, y compris ceux qui proposent des hébergements touristiques.
- ▶

Les adhérents de la Fédération ne pensent pas toujours spontanément à se rapprocher des Comités Départementaux et Régionaux de la Randonnée Pédestre qui peuvent renseigner sur les ressources de leur secteur géographique. Parfois même, ces Comités ont élaboré des offres de séjours de randonnée qui peuvent répondre tout à fait au produit que l'Organisateur cherche à élaborer.

Pour les séjours touristiques organisés à l'étranger, il est fortement conseillé de maîtriser la langue d'origine ou l'anglais. Dans le cas contraire, il est préférable de passer par une structure spécialisée ou de s'abstenir. De plus, afin de s'assurer que la destination visée ne présente aucun danger, il est nécessaire de se renseigner, au préalable, auprès du Ministère des Affaires Étrangères :

<http://www.france.diplomatie.gouv.fr/voyageurs/>

■ Renseignements à recueillir et à demander en fonction du type de prestation :

Hébergement :

- ▶ Prix par personne en demi-pension ou en pension complète.
- ▶ Prix des chambres doubles et des chambres simples.
- ▶ Tarifs de groupe et réductions éventuelles.

- ▶ Conditions d'accessibilité.
- ▶ Modalités de paiement, de réservation et d'annulation.
- ▶ Animations.
- ▶ Caractéristiques et ressources du site.

Transport :

- ▶ Dates, horaires, disponibilités.
- ▶ Tarifs préférentiels.
- ▶ Modalités de paiement et de réservation.
- ▶ Proximité du lieu de départ et d'arrivée du séjour.

S'il s'agit d'un autocar :

- ▶ Confort.
- ▶ Forfait kilométrique.
- ▶ Nombre de chauffeurs en fonction de la distance.
- ▶ Capacité (peut influencer sur le nombre minimum et maximum de participants au voyage).

Restauration :

- ▶ Menu.
- ▶ Conditions d'accessibilité.
- ▶ Tarifs : individuels, groupe, gratuité.
- ▶ Modalités de réservation et de paiement.

Activités annexes :

- ▶ Accessibilité.
- ▶ Niveau requis.
- ▶ Nombre d'encadrant en fonction de nombre de participants.
- ▶ Assurance
- ▶ Modalité de réservation et de paiement.

Il est rare d'avoir l'occasion d'aller juger sur place la qualité des prestations ; c'est pourquoi, quel que soit le type de prestation (hébergement, transport, restauration, activités...), le recueil d'informations doit être rigoureux et précis. Ce travail permettra par la suite d'opérer les bons choix, de chiffrer avec précision le prix du voyage et de rédiger le descriptif précis du produit qui devra être communiqué aux participants.

■ L'élaboration du programme du séjour : "Le tableau synoptique" (modèle en annexe 7)

Pour ceux qui ont coutume d'organiser des séjours de randonnées "en étoile", la rédaction de ce tableau synoptique peut leur apparaître comme fastidieuse, tant les séquences journalières sont répétitives.

Par contre, l'élaboration du tableau synoptique est incontournable dès que ça se complique un peu (itinérance, combinaison de séquences marche et randonnée, de visites, de déplacements, ...)

C'est l'outil des professionnels du Tourisme qui les aide à :

- ▶ S'assurer de la bonne coordination des opérations touristiques ;
- ▶ Mesurer la fiabilité du produit ;
- ▶ Procéder à la budgétisation afin de déterminer le prix du séjour.

En cas de Co-organisation, le Comité peut demander à disposer de cette **annexe 7** pour pouvoir accepter de co-organiser.

7.3 - Budgétisation

C'est l'étape au cours de laquelle l'Organisateur va déterminer le prix de revient et un prix de vente, éventuellement conditionné par le nombre de participants, ainsi que le montant du ou des acomptes et l'échéancier des paiements.

Méthodologie

■ Réductions liées à la saison, à la nature de la clientèle, à l'importance du groupe :

Avant de chiffrer définitivement, l'organisateur a tout intérêt à revenir vers les fournisseurs qu'il a pressentis en vue de solliciter de leur part "l'offre la mieux étudiée", voire de rechercher un autre fournisseur.

Ainsi, il n'est pas rare qu'avec les hébergeurs, y compris avec les partenaires de la Fédération qui consentent, automatiquement, des rabais affichés de 5% à 10%, on puisse obtenir un prix "adapté" allant au-delà. L'importance du groupe et l'aptitude à la négociation du responsable tourisme seront déterminants.

Les gratuités obtenues (animateur, chauffeur, guide) sont en règle générales fonction de l'importance du groupe. C'est à l'organisateur de décider s'il en fait bénéficier directement les personnes génératrices ou s'il les répartit entre les membres du groupe.

Pour le calcul du prix de revient du séjour, la règle de la répartition est préférable.

■ Tarifs publics-Tarifs confidentiels :

Ils se pratiquent pour des prestations de standing supérieur à celui offert par les structures associatives, en particulier à l'égard de clients susceptibles d'apporter un bon niveau de chiffre d'affaires.

- ▶ Les tarifs publics s'appliquent au client qui achète directement sa prestation.
- ▶ Les tarifs confidentiels sont des prix de gros réservés aux professionnels. Titulaires de l'Immatriculation Tourisme, donc "professionnel", il nous est possible de prétendre à bénéficier de ces prix confidentiels.

En tant que "professionnel" du tourisme, pour un chiffre d'affaires annuel conséquent et dans le cadre de séjours répétitifs, il est aussi possible d'obtenir de certains prestataires (chaîne de "grands hôtels", par exemple) une réduction sur le prix brut et une commission.

Le prix de revient de l'achat de la prestation s'obtient en déduisant la réduction, puis la commission sur ce prix réduit.

■ Valorisation du prix de revient du séjour :

Dans le vocabulaire de la profession, on distingue parfois dans la valorisation :

- ▶ Les charges directes et les charges indirectes, ce qui va intéresser, plutôt, le gestionnaire de l'ensemble de l'activité touristique
ou
- ▶ Les frais individuels ou collectifs, ce qui va intéresser plutôt celui qui valorise le prix de revient d'un séjour.

■ Approche "charges"

- ▶ Charges directes : **exemple** : prestations de transport, d'hébergement de restauration.
- ▶ Charges de production : **exemple** : les frais de reconnaissance remboursés à l'Animateur
- ▶ Charges indirectes : **exemple** : la part des coûts représentés par l'utilisation des moyens de l'Association (téléphone, photocopies, timbres, ...).

■ Approche "frais"

- ▶ Frais individuels : prestations qui sont proportionnelles au nombre de voyageurs.
- ▶ Frais collectifs : ceux qui ne sont pas affectables à un voyageur en particulier (autocar, guide, cotisation de l'Association à la structure d'accueil, ...)

■ Détermination du prix de vente par voyageur :

Beaucoup d'Associations considèrent encore qu'il faut facturer à chaque voyageur le strict prix de revient du séjour divisé par le nombre de participants.

Il s'agit alors d'une fixation du prix à posteriori :

- ▶ Qui est de nature à inquiéter des candidats voyageurs qui n'ont pas l'assurance d'un prix "ferme".
- ▶ Qui n'est pas génératrice, pour l'organisateur, d'une marge lui permettant d'assurer les aléas de toute organisation ni de lui permettre de disposer de ressources pour financer la préparation d'un autre séjour.

En tant que professionnel du Tourisme bénéficiaire de l'Immatriculation, il est préférable de proposer à nos adhérents une vente à prix ferme en supportant les aléas de l'organisation et des surcoûts que cela peut entraîner.

■ Partant de là :

- ▶ Il n'est pas anormal de déterminer un prix de vente en prenant une marge par rapport au prix de revient.
- ▶ Il s'agit d'une bonne pratique de gestion visant à rassurer le voyageur (prix ferme), à minimiser les aléas (une marge pour l'imprévu) et, si tout se passe bien, à constituer une réserve de financement pour préparer les séjours à venir

■ Remarque concernant le supplément "chambre individuelle" :

- ▶ La tendance de beaucoup de voyageurs (voyageuses) est de préférer ce type de logement.
- ▶ Les hébergeurs, en règle générale, proposent peu de chambres individuelles et facturent un supplément, de plus en plus onéreux, pour ce service, en vue de réguler la demande.
- ▶ On ne peut que conseiller au RT de toujours prévoir un supplément "Chambre Individuelle" dans son prix de vente afin d'éviter l'inflation de la demande (et des difficultés pour la gestion des inscriptions pour les séjours ultérieurs)

■ Clause de révision de prix :

Les prix prévus au contrat de vente ne sont pas révisibles, sauf si celui-ci prévoit la possibilité d'une révision tant à la hausse qu'à la baisse, uniquement pour tenir compte des variations :

- ▶ du coût des transports, liés notamment au coût du carburant.
- ▶ des redevances et taxes telles que taxes d'atterrissage, d'embarquement ou de débarquement dans les ports et aéroports.
- ▶ des taux de change appliqués au voyage ou au séjour considéré.

A noter que, réglementairement, au cours des 30 jours qui précèdent la date de départ prévue, le prix fixé au contrat ne peut faire l'objet d'une majoration, même à ce titre.

■ Conditions de paiement et conditions d'annulation de l'inscription au séjour :

- ▶ Conditions de paiement.
 - On peut faire quasiment ce que l'on veut en ce domaine, sauf que le Code du Tourisme précise :
 - "le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour "
 - Autrement dit, on peut demander autant d'acomptes que l'on veut, à condition que la somme de ceux-ci ne dépasse pas 70% du prix du séjour.
 - L'usage est en général d'exiger le solde du séjour 1 mois avant le départ.

Conseil : prévoir un règlement des acomptes en fonction des règlements à faire, par l'organisateur, au fournisseur.

- ▶ Conditions d'annulation :
Il s'agit des conditions d'annulation (et de remboursement) auxquelles s'engage l'organisateur indépendamment des souscriptions d'assurances faites par les voyageurs.

C'est une précision souvent oubliée dans nos offres associatives et, si elles sont oubliées, l'adhérent pourrait prétendre, en cas d'annulation, qu'il doit être remboursé de la totalité de ce qu'il a versé sans avoir à fournir le moindre justificatif.

- Du fait du voyageur :
 - Toujours possible avant le départ du séjour.
 - Avec frais de résolution (annulation) appropriés et justifiables, qui doivent donc correspondre au préjudice réel subit par le vendeur.
 - **L'article L211-104** du code du tourisme précise que « le voyageur a le droit de résoudre (annuler) le contrat avant le début du voyage ou du séjour sans payer de frais de résolution si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate ».
- Du fait de l'organisateur ou du vendeur :
 1. Si le nombre d'inscrits inférieur au nombre minimal, cette annulation doit se faire au plus tard :
 - 20 jours avant le début du voyage si le voyage est supérieur à 6 jours,
 - 7 jours avant le début du voyage si le voyage est compris entre 2 et 6 jours,
 - 48 heures avant le début du voyage si le voyage dure moins de 2 jours.
 2. Si des circonstances exceptionnelles et inévitables empêchent l'organisateur d'exécuter le contrat.

En cas de résolution, l'ensemble des paiements effectués par le voyageur ou en son nom devront être remboursés, les frais de résolution appropriés déduits (voir Clauses particulières ci-dessous), dans un délai de 14 jours au plus tard après la date de résolution du contrat.

Conseil : toujours prévoir la clause d'annulation et toujours prévoir un non-remboursement pour une annulation faite moins d'un mois avant le départ.

Ces clauses d'annulation vont déterminer, en cas d'annulation de séjour :

- ▶ d'abord ce qui doit être remboursé par l'Organisateur.
- ▶ au-delà, le complément à rembourser par l'assurance "annulation-interruption de séjour" si elle a été souscrite et si le motif d'annulation entre dans les motifs garantis par l'assurance.

Cas particuliers, indépendamment de la date d'annulation ou de modification de contrat, les frais suivants s'ajoutent au barème ci-dessus :

Ci-dessous des clauses particulières données à titre indicatif :

- ▶ Les frais fixes aériens : « 100 % des frais sont non remboursables en cas d'annulation ou de modification de votre plan de vol » // « dans ce cas le barème ci-dessus ne s'applique que sur le prix du voyage sans le vol. »
- ▶ Les frais fixes terrestres : « les frais engagés pour des réservations fermes [citer l'exemple précis -> comme pour certains visas, le chemin de l'Inca au Pérou, les entrées pour les chutes d'Iguazu,...] vous seront facturés en cas d'annulation. »
- ▶ Les frais d'assurance et d'inscription : « que vous ayez souscrit une assurance multirisque ou une assurance annulation, le montant de l'assurance et les frais d'inscription sont dus et ne peuvent faire l'objet d'aucun remboursement. »

Le voyageur peut demander au professionnel de justifier le montant des frais de résolutions. Il revient donc à chaque détaillant et organisateur d'élaborer, en fonction de son activité et sa réalité, un barème de frais de résolution qui lui sera propre.

■ Modèles de documents

L'**Annexe 7** du présent guide propose un outil de valorisation du prix de revient et du prix de vente d'un séjour. En fonction du prix de vente retenu, le RT ou CT peut avoir à corriger, dans le calcul du prix de revient, la valeur retenue, à priori, pour la contribution au coût de l'extension de l'Immatriculation.

7.4 - Réservations

Méthodologie

Pour organiser et réserver un séjour aux dates souhaitées, il faut s'y prendre au moins 6 mois à l'avance.

Après confirmation, la concrétisation de la réservation, matérialisée par le règlement d'arrhes ou d'acompte. (Voir ci-après les différences entre arrhes ou acompte).

ATTENTION à veiller que l'offre commerciale du prestataire comporte bien :

- ▶ les dates
- ▶ le nombre de voyageurs
- ▶ le nombre et le type de chambre (Double, Twin, Individuelle)
- ▶ la valorisation du séjour comprenant les suppléments "chambre individuelle"
- ▶ le montant à régler à la commande et les conditions de règlement du solde
- ▶ les conditions de restauration : pension, ½ pension, pique-nique, ...)

■ Arrhes ou acomptes

Les arrhes et les acomptes sont tous deux des sommes versées au vendeur à l'occasion d'une commande ou d'un contrat de vente. Arrhes et acompte n'ont pas du tout la même signification juridique au regard de l'engagement des parties.

Arrhes

- ▶ Aucun des 2 contractants n'est tenu d'exécuter le contrat.
- ▶ Si c'est l'acheteur qui annule, il perd les arrhes.
- ▶ Si c'est le vendeur qui annule, il doit rembourser le double des arrhes encaissées.

Acompte

- ▶ C'est un engagement ferme pour les 2 parties.
- ▶ Si c'est l'acheteur qui annule, il peut être condamné en dommages-intérêts et certains contrats prévoient que l'acompte reste acquis au vendeur.
- ▶ Si c'est le vendeur qui annule, il doit rembourser l'acompte et il peut être condamné en dommages-intérêts. En pratique, on ne va pas devant le juge pour des sommes aussi modiques.
- ▶ Si on verse des arrhes, le vendeur risque de se dédire et est fondé à les garder ces arrhes si on annule
- ▶ Si on verse un acompte, le vendeur ne peut se dédire, et il sera plus facile de négocier un report si on se dédit.

Apparemment, certains fournisseurs ne font pas de différence, sur le plan juridique, entre ces 2 termes. Il semble que payer un acompte crée moins de risque concernant un éventuel désengagement du fournisseur.

7.5 - Communication et vente du produit touristique

Méthodologie

■ Devoir d'information préalable :

L'organisateur a un devoir d'information préalable des adhérents, y compris les titulaires d'un « Pass Découverte », futurs voyageurs potentiels. (Art R211-4 du décret de 2009).

Le Code du Tourisme précise ce que doit contenir obligatoirement les CGV/information préalable, qui doivent être écrites.

On trouvera en **annexe bis "intercalaire n°3"**, ce que prescrit le Code du Tourisme. À noter que beaucoup de ces prescriptions ont pour objectif la protection du consommateur, mais certaines d'entre elles constituent aussi une protection pour l'organisateur.

Les CGV/Information préalable comprennent la reproduction des Articles R211-3 à R211-11 du Code du tourisme.

■ Avertissement :

Dans la création en ligne d'un séjour, les CGV/Information préalable doivent figurer obligatoirement dans la page de création du séjour.

Dans le cadre d'une co-organisation, la convention conclue entre le Comité et l'Association, le Responsable Tourisme du Comité vérifiera la conformité des CGV/Information préalable (**annexe 12**) avant de le valider.

Il est rappelé que la création en ligne du séjour et sa validation par le Comité doivent intervenir avant toute diffusion de ce séjour aux participants potentiels.

■ Devoir d'information contractuelle :

L'organisateur a un devoir d'information contractuelle des adhérents, y compris les titulaires d'un « Pass Découverte », futurs voyageurs. (Art R211-6 du Code du Tourisme).

En règle générale, les Associations sont peu familiarisées avec cette pratique.

Elles doivent proposer, aux licenciés de la FFRandonnée intéressés, y compris les titulaires d'un « Pass Découverte », un contrat (**annexe 13**) écrit en 2 exemplaires (un exemplaire « participant » et un exemplaire « organisateur ») et leur faire, en même temps une offre d'assurances individuelle facultative.

Cette offre contractuelle doit respecter les obligations d'information de l'article R211-6 du Code du Tourisme.

Dans la mesure où un grand nombre de ces informations doivent déjà être fournies lors de l'information préalable, le contrat en 2 exemplaires pourra utilement faire référence aux CGV/Information préalable (**annexe 12**) afin d'éviter de multiples redites.

Ces propositions d'assurances, si elles sont souscrites, doivent l'être obligatoirement en même temps que la signature du contrat. Il est important pour l'organisateur de conserver une preuve comme quoi il a bien proposé ces assurances, surtout si aucune d'elle n'a été souscrite.

Après inscription d'un participant avec option assurances au séjour (signature du contrat **annexe 13**), l'organisateur fera immédiatement sa saisie en ligne (exigence de notre assureur) sur le site de la FFRandonnée.

■ Les documents relatifs à cette offre sont constitués de :

Annexes 8-9-10 - Notice Assurances

Annexe 11 - Bulletin de souscription des Assurances

■ Modèles de documents :

► Concernant l'information préalable :

Annexe 12 – CGV/Information préalable

► Concernant l'information contractuelle :

Annexe 13 – Modèle de contrat de vente

Annexe 13 bis – Lettre d'envoi du contrat de vente

Annexes 8-9-10 - Notices Assurances

Annexe 11 - Bulletin de souscription des assurances

► Concernant le retour du contrat signé par l'Organisateur :

Annexe 13 ter – Lettre de retour du contrat de vente.

Annexe 11 bis – Fiche d'information en cas de sinistre

Annexe 11 ter - Bulletin de déclaration de sinistre

7.6 - Inscriptions et réalisation du projet

Méthodologie

■ Concernant l'enregistrement des participants :

On recommande d'établir une liste de participants, par chambre, avec, pour chacun d'eux, le N° et le type de licence, ainsi que les assurances individuelles souscrites. Ce document sera utile à la personne accompagnant le groupe.

■ Concernant la réalisation du séjour :

Le Correspondant ou Responsable Tourisme ne participe pas forcément au séjour qu'il a organisé et n'en est pas forcément l'Animateur.

Il a, cependant, un rôle important à jouer, pour la bonne réalisation du projet, en fournissant au Responsable de groupe accompagnant les participants des informations et documents dont celui-ci aura nécessairement besoin et d'autres qui lui seront utiles en cas de difficultés.

Il est à noter que dans la plupart des cas "Responsable de groupe" et "Animateur du groupe" (celui qui conduit principalement le groupe lors des séquences de marches et randonnées) seront une seule et même personne.

■ Documents de base à fournir au Responsable de groupe :

► Participants

Le Responsable de groupe doit détenir la liste des participants avec adresse, N° de téléphone, type de licence, date de naissance, assurances facultatives souscrites.

► Prestations

Le Responsable de groupe doit être parfaitement informé sur la nature et le contenu des fournitures des différents prestataires et disposer de leurs coordonnées.

Il doit être parfaitement au fait des engagements contractuels de l'Association

► Contacts

Le Responsable de groupe doit détenir les noms, adresses et N° de téléphone des organismes locaux à contacter en cas de difficulté ainsi que le N° d'appel permettant d'établir, de toute urgence un contact avec l'Association.

Si le participant au séjour doit être séparé du groupe, il doit également être en possession de ces numéros. Il doit pouvoir joindre facilement à tout moment le responsable de groupe.

■ Éléments utiles en cas de difficultés ou d'accidents :

► Connaître les "plus" du contrat en RCP :

- Pertes de titres de transport.

- Coût des mesures prises par l'organisateur pour prévenir l'action en responsabilité des clients.

- Disposer des documents suivants
 - Notices sur les assurances individuelles facultatives (**annexe 8-9-10**)
 - Dispositions en cas de sinistre (**annexe 11bis**)
 - Déclaration de sinistre (**annexe 11ter**)
 - Copie des documents suivants de la Brochure "Assurances" de la FFRandonnée.
 - "Que faire en cas de sinistre ?" (recto-verso)
 - "Déclaration de sinistre" (recto-verso)

■ Étape 1 – Créer en ligne le séjour dans l'application

A faire par l'organisateur. En cas de co-organisation Comité/Association, à faire par l'Association. Une connexion au site Internet de la Fédération via l'application de gestion informatisée des séjours et voyages.

Voir Annexe 15 - Guide de l'utilisateur-Gestion Informatisée des Séjours et Voyages

Il faudra avant tout que la personne chargée de la gestion informatisée ait une qualification de "Responsable Tourisme" ou de "Correspondant Tourisme et/ou Gestionnaire de voyage".

Création en ligne avant toute diffusion aux participants (plusieurs mois avant le départ et avant de procéder aux inscriptions.).

Dans les 15 jours qui précèdent le début du séjour, cette création ne sera plus possible et le séjour ne pourra pas être organisé dans le cadre de l'EIT.

Création souhaitable plusieurs mois avant la date de départ et en tous cas avant diffusion et inscription des participants.

A l'occasion de la création, il est demandé de saisir le prix de vente du séjour. Il est conseillé d'indiquer le prix de base (hors options telles que "supplément chambre individuelle"). Ce sera un prix indicatif. Il peut être modifié pour chaque participant.

L'organisateur peut demander que le séjour soit publié sur le site national ou l'espace fédéral.

Dans le cas de la co-organisation, le séjour ainsi créé devra être validé par le Comité co-organisateur avant que des inscriptions de voyageurs puissent être faites.

Après sa création, le séjour pourra avoir 3 statuts :

STATUT	MOTIF
À valider	C'est ce qui s'affichera, juste après la saisie
Mis en attente	C'est ce qui s'affichera si le Comité demande des précisions complémentaires.
Validé	Le Comité a validé le séjour. L'organisateur peut saisir des inscrits.

La création d'un séjour affecte un numéro fédéral unique au voyage. Code à 2 lettres pour le pays concerné et d'un numéro d'ordre à 6 chiffres.

Une fois un séjour saisi, le pays du voyage ne plus être modifié ni le prix indicatif du séjour. Pour un séjour se déroulant sur plusieurs pays, choisir celui qui est le plus éloigné.

Pour un séjour renouvelé à une date ultérieure, l'organisateur pourra faire appel à la fonction "Renouvellement" pour créer ce nouveau séjour. La saisie à faire sera limitée à la modification des dates et du prix.

Étape 2 – Saisir les participants au séjour

À faire par l'organisateur. En cas de co-organisation Comité/Association, à faire par l'Association.

Les participants peuvent être saisis dès que le séjour est créé et validé, jusqu'à la veille du jour du départ. (Exemple : inscription de dernière minute ou remplacement...)

La saisie en ligne des participants doit obligatoirement se faire en même temps que leur inscription papier et les souscriptions éventuelles des assurances optionnelles facultatives.

La saisie d'un participant se fait par leur numéro de licence ou de « Pass Découverte ».

Pour un voyage en année civile N le participant doit avoir sa licence N-1/N ou N/N+1. Le « Pass Découverte » doit avoir une validité couvrant la durée totale du séjour.

Une fois un participant saisi, le montant de la contribution au coût de l'extension, calculé automatiquement par l'application, ainsi que les primes d'assurances souscrites sont dus à la Fédération. En cas d'erreur de saisie, l'organisateur a 72h pour procéder aux corrections. Au-delà, il ne sera plus possible de modifier les options d'assurance (en souscrivant ou en annulant). La contribution EIT et les primes d'assurance seront dues même si l'adhérent annule sa participation

Tout inscrit doit être saisi, même s'il annule son séjour, car la prime d'assurance qu'il a réglée reste due à l'assureur. On annulera ensuite sa participation au séjour (attendre + de 72h après sa saisie dans le système avant d'annuler un participant).

Tout comme un séjour, le participant pourra avoir plusieurs statuts :

STATUT	DESCRIPTION
Confirmé	Statut d'un participant, par défaut, juste après la saisie
Annulé	Un participant même annulé doit malgré tout payer les assurances souscrites et sa contribution au coût de l'extension de l'IT. L'annulation aura uniquement un impact sur les statistiques (Nb de voyageurs et chiffre d'affaires).

Lors de la saisie, le montant du prix "indicatif" du séjour, saisi lors de la création du séjour, s'affichera automatiquement. L'organisateur aura la possibilité de "forcer" ce prix afin de saisir le prix de vente réel, pour chaque voyageur, tenant compte des options souscrites (supplément chambre individuelle en particulier), s'il a coché l'option « Variable » dans la « Nature du tarif du séjour ».

Le prix réel du séjour et la destination détermineront automatiquement, pour chaque inscrit

- ▶ le montant dû à la Fédération pour la contribution au coût de l'extension ;
- ▶ le montant dû au Comité en cas de co-organisation ;
- ▶ le montant des assurances souscrites.

L'organisateur (ainsi que le co-organisateur) pourra éditer et imprimer un tableau récapitulatif des inscriptions au séjour qui lui permettra de disposer :

- ▶ de la liste des participants avec leurs souscriptions d'assurances ;
- ▶ du chiffre d'affaires du séjour ;
- ▶ du montant total dû à la Fédération pour la contribution au coût de l'extension ;
- ▶ du montant total dû au Comité en cas de co-organisation ;
- ▶ du montant total des assurances souscrites dû à la Fédération ;

Ce document aura, à l'interne de la Fédération, valeur d'une pièce comptable permettant au Comité co-organisateur de demander à l'Association de lui régler les sommes dues au titre :

- ▶ du montant total dû à la Fédération pour la contribution au coût de l'extension
- ▶ du montant total dû au Comité en cas de co-organisation.
- ▶ du montant total des assurances souscrites à régler à la Fédération.

Nota bene

Il n'est pas possible d'ajouter ou de retirer une assurance une fois l'inscription enregistrée. Cependant, une tolérance de 72 heures est accordée à l'organisateur pour modifier ou corriger des erreurs.

Au-delà de ces 72 heures, si l'organisateur annule un participant puis l'inscrit à nouveau, le système créera cette nouvelle inscription dans les mêmes formes de la première inscription.

■ Étape 3 – Régler les sommes dues à la Fédération

Les règlements se feront par prélèvement.

En cas de co-organisation, c'est le Comité qui sera prélevé, à charge pour lui de recouvrer les sommes qui lui reviennent auprès de l'Association, par tout moyen direct entre eux, à leur convenance.

À J+1 de la date de début de séjour, ce séjour sera clôturé.

7.7 - Évaluation du projet

Afin d'établir un bilan sur le séjour touristique réalisé mais également dans le but de préserver l'esprit associatif, vous pouvez :

- ▶ Réunir les participants afin de recueillir leurs impressions et revivre les moments forts du séjour.
- ▶ Aborder les points négatifs et positifs tout en posant les bases d'un projet futur
- ▶ Réaliser un questionnaire portant sur les points essentiels remis aux participants peut permettre d'évaluer avec précision le degré de satisfaction.
- ▶ L'évaluation financière du projet sera également l'opportunité, pour l'organisateur, de réaliser un bilan financier afin de le comparer aux prévisions de départ et de s'enrichir ainsi des fruits de l'expérience.



FFRandonnée 
www.ffrandonnee.fr

-  [ffrandonnee](https://www.facebook.com/ffrandonnee)
-  [ffrandonnee](https://twitter.com/ffrandonnee)
-  [ffrandonnee](https://www.youtube.com/ffrandonnee)

Fédération Française de la Randonnée Pédestre - 64, rue du Dessous des Berges
75013 Paris - tél. 01 44 89 93 90
Centre d'information : tél. 01 44 89 93 93

Association reconnue d'utilité publique, agréée et délégataire du Ministère chargé des Sports pour la Randonnée Pédestre et le Longe-Côte.
Membre du Comité National Olympique et Sportif Français et de la Fédération Européenne de la Randonnée Pédestre.
Association de tourisme immatriculée n° IM 075100382 - Code APE : 9319Z - Siret : 303 588 164 00051