

Guide d'utilisation de Vanoise-Voyages

Sommaire

Chapitre 1 Qu'est-ce que Vanoise-Voyages ?

Chapitre 2 Pourquoi utiliser les services de Vanoise-Voyages ?

Chapitre 3 Conditions pour pouvoir utiliser les services de Vanoise-Voyages ?

3/1 : Conditions administratives

3/2 : Conditions financières

Chapitre 4 Organisation d'un séjour avec Vanoise-Voyages

4/1 : Procédure

4/2 : Préparation d'un séjour

4/2-1 : Document précontractuel

4/2-2 : Fiche budget

4/2- 3 : Finalisation du document précontractuel

4/3/Commercialisation d'un séjour :

4/3-1 : Commercialisation par Vanoise-Voyages

4/3-2 : Commercialisation par le guide

4/3- 3 : Séjours publics et séjours vendus

4/4 : Vente d'un Séjour

4/4-1 : Inscriptions

4/4-2 : Règlement du solde

4/5 : Déroulement d'un Séjour

4/5-1 : Dossier en cas de rapatriement

4/5-2 : Permanence Vanoise-Voyage

4/5-3 : Gestion des sinistres

4/6 : Retour d'un Séjour

4/6-1 : Gestion comptable

4/6-2 : Enquête de satisfaction

Chapitre 5 FAQ

Chapitre 1 Qu'est-ce que Vanoise-Voyages ?

Vanoise Voyages est une association loi 1901, créée le 25 novembre 2011, qui a pour objet **l'organisation de séjours et de voyages notamment pour la découverte de la montagne** et de la haute-montagne en toutes saisons et sous quelque forme que ce soit (alpinisme, randonnée, escalade, ski de randonnée, ski de fond ...).

Vanoise Voyages est adhérente au secteur tourisme de l'APRIAM (Association Pour la Recherche, l'Innovation et l'Adaptation en Montagne) et bénéficie à ce titre du **statut d'opérateur de Tourisme et de voyages** comprenant l'utilisation du numéro d'agrément tourisme IM073100023 d'Atout France, d'une garantie financière ainsi que d'une assurance Organisation de voyages.

Dans le cadre de ses missions, Vanoise Voyages :

- **Conçoit les séjours dont elle maîtrise la conception** et ne sous-traite que la partie des composantes qu'elle ne peut faire elle-même ;
- **Propose des activités sportives** éventuellement combinées avec des activités culturelles **et de détente** en hiver comme en été, en France comme à l'Etranger en tout compris. Cependant, les activités sans encadrement sportif (dites « en liberté ») n'en font pas partie. Pour les séjours à l'étranger, certains pays sont exclus de l'assurance RC. Il s'agit de tout pays où l'assistance rapatriement n'est pas effective et où la sécurité des passagers ne pourrait être assurée. Ce qui induit de vérifier systématiquement les informations données par le quai d'Orsay :
www.france.diplomatie.fr/voyageurs/etrangers/avis/conseils ;
- **Ne fait intervenir que des professionnels d'encadrement** possédant une bonne expérience de la vie en groupe, à l'écoute des participants, qui connaissent les régions dans lesquelles les séjours ont lieu et maîtrisent une langue étrangère pour les voyages à l'étranger.
- **Veille à ce que** les hébergements, le matériel nécessaire et **toutes les prestations proposées soient de bonne qualité** ;
- **Veille à ce que tous les participants à ses séjours et voyages possèdent une assurance secours et rapatriement** et qu'ils aient bien pris connaissance, avant leur inscription de toutes les informations concernant le séjour ou voyage ainsi que la possibilité de contracter une assurance.

Chapitre 2 Pourquoi utiliser les services de Vanoise-Voyages ?

Toutes les ventes liées à un voyage ou un séjour de plus de 24 h ou incluant une nuitée, que la vente soit réalisée sous forme d'un forfait ou en combinant des « services de voyages » (transport, hébergement, location de véhicule et autres prestations de services touristiques, dont fait partie la prestation d'encadrement), que ces éléments soient payés en une fois ou plusieurs, avec ou sans marge ou directement auprès des prestataires (on parle alors de « prestations de voyage liées »), **entraîne automatiquement l'application de la loi Tourisme et les obligations d'un opérateur de voyage (immatriculation, responsabilité civile spécifique et garantie financière).**

Au-delà de l'aspect réglementaire, Vanoise Voyages :

- **Aide les professionnels de la Montagne à monter leurs séjours dans les règles de l'art**, à préparer les budgets correspondants,
- **Met en ligne ces séjours sur le site www.vanoise-voies.com,**
- **Se charge de l'interface vente avec les clients** : contrats de vente, encaissement, assurances annulation et/ou assistance,
- Règle les débours après des fournisseurs, quand tous les acomptes clients sont versés, sur facture et en fonction des possibilités de paiement,
- **Etabli les comptes en fin de séjours et règle les honoraires de l'encadrant.**
- Se charge du SAV éventuels auprès des clients

Attention du fait de son statut associatif, Vanoise-Voyages ne peut pas faire de promotion publicitaire invasive, ce qui signifie pas de publicité directe et imposée au grand public avec des infos précises (dates et prix de séjours). Vanoise Voyages peut uniquement fournir des infos globales (lieu, nature du séjour, photos ...) et c'est au public d'aller chercher l'information.

De ce fait, l'encadrant qui souhaite utiliser les services de Vanoise Voyages ne peut pas non plus faire cette publicité directe et détaillée (avec dates et prix), par exemple sur son propre site WEB. Il peut tout au plus inciter le public à cliquer sur un lien pour aller chercher ces infos plus précises.

Chapitre 3 Conditions pour pouvoir utiliser les services de Vanoise-Voyages ?

3/1 : Conditions administratives

L'encadrant qui souhaite proposer un séjour par l'intermédiaire de Vanoise-Voyages doit au préalable :

- Être à jour de sa cotisation annuelle de la Compagnie des Guides de la Vanoise,
- Avoir une RC PRO au SNGM, à la Compagnie de la Vanoise ou au SNAM, seules assurances à ce jour autorisées par l'APRIAM,
- Justifier des diplômes et qualifications nécessaires à l'activité proposée,
- Être en possession d'une carte Jeunesse et sports en cours de validité,
- Être à jour de ses obligations sociales et fiscales auprès de l'URSSAF
- Disposer d'une carte professionnelle européenne si nécessaire pour le séjour (Suisse, Italie notamment)

3/2 : Conditions financières

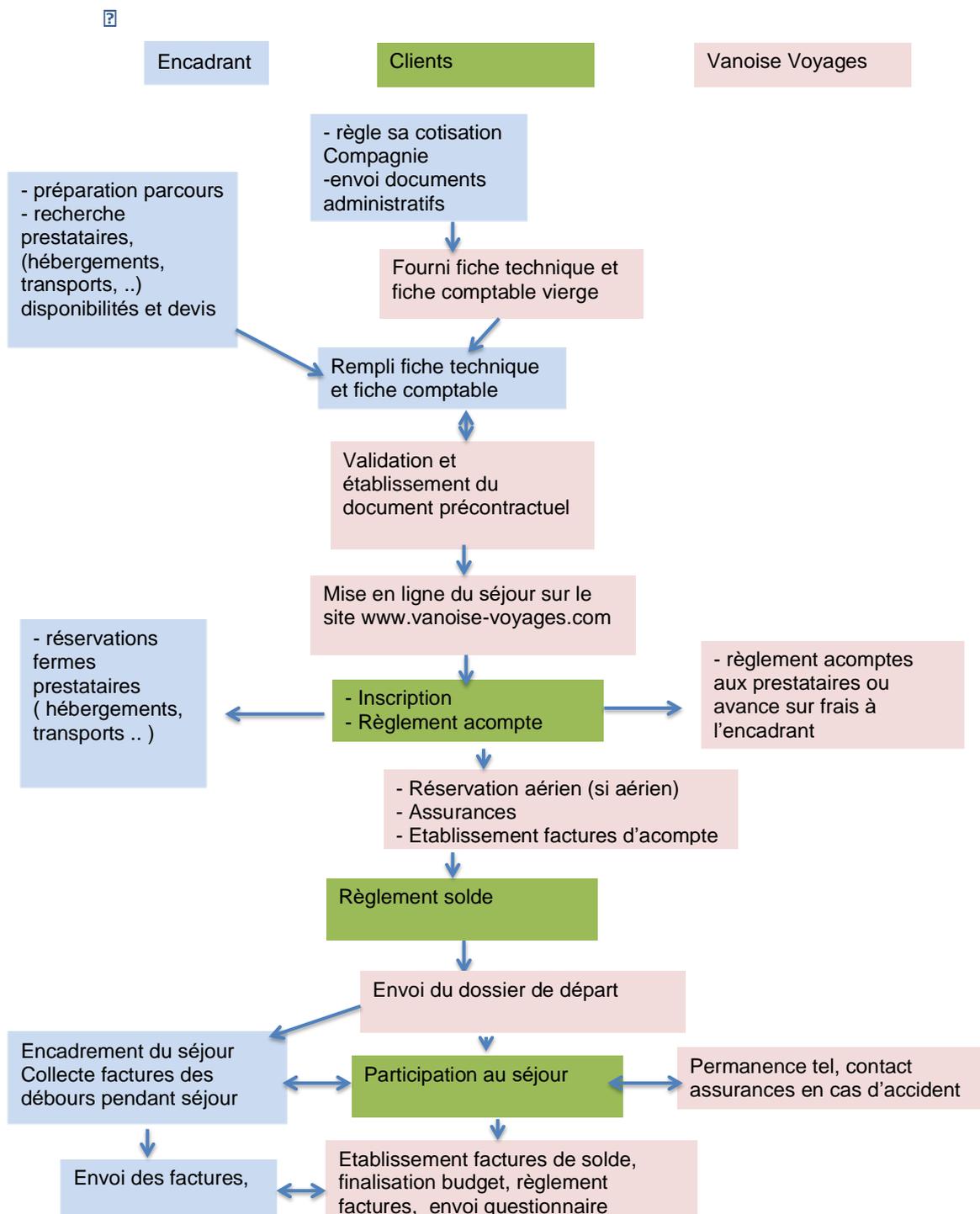
Vanoise Voyages se rémunère sur le prix de vente des séjours, en demandant une marge minimum par séjour fixée lors de l'Assemblée générale précédant la préparation ou la mise à jour du séjour. Le pourcentage de la marge se retrouve sur le fichier de budget Excel.

Cette marge rémunère tous les frais de fonctionnement de Vanoise Voyages : cotisation APRIAM et assurances liées à l'organisation des séjours, honoraires comptables, TVA sur la marge, honoraires de secrétariat.

Un temps raisonnable des honoraires de secrétariat inclue la préparation du document précontractuel (appelé aussi fiche technique) et du budget.

Chapitre 4 Organisation d'un séjour avec Vanoise-Voyages

4/1 : Procédure



La procédure suivante illustre les différentes étapes de la production, réalisation et déroulement d'un séjour avec Vanoise Voyages. Dans ce schéma, sont indiquées en bleu les tâches qui incombent à l'encadrant, en rose celles qui incombent à Vanoise Voyages et en vert ce qui concerne les clients.

Points importants relatives aux tâches qui incombent à l'encadrant :

- Dans la préparation d'un séjour, c'est l'encadrant qui recherche la disponibilité des prestataires extérieurs (hébergements en particulier), qui demande les devis et effectue des réservations. Aucun acompte ne peut être versé aux prestataires extérieurs sans inscription préalable des clients avec versement d'acompte.
- Pour le règlement des prestataires extérieurs, soit Vanoise Voyages les règle sur facture par virement, soit Vanoise Voyages fait une avance sur frais à l'encadrant qui règle le prestataire par le moyen de son choix. Pour les voyages à l'étranger, ne pas oublier d'intégrer les frais de virement éventuels dans la fiche comptable.

Points importants relatives aux tâches qui incombent à Vanoise Voyages :

- Recherche et réservation de l'aérien : Vanoise Voyages demande à une agence émettrice les billets d'avion adaptés au séjour et soumet ces billets à l'encadrant pour avoir des horaires qui correspondent au séjour, puis soumet le prix actualisé avec commission au client, qui est libre d'accepter ou de refuser le vol.
- Assurances : Vanoise Voyages propose les assurances annulation et / ou rapatriement / frais de secours au moment de l'inscription des clients. Les clients sont libres de les souscrire ou non. Chaque client doit avoir souscrit une assurance rapatriement / frais de secours et doit fournir avant son départ une attestation d'assurance rapatriement avec numéro de contrat, nom de l'assurance et coordonnées 24 / 24 de l'assureur. Si la liste est incomplète au départ, l'encadrant doit la compléter avec les clients.

4/2 : Préparation d'un séjour

4/2-1 : Fiche descriptive du séjour (appelé aussi fiche technique)

Il est préparé par l'encadrant, sur la base d'un formulaire à compléter remis par Vanoise Voyages (un exemplaire vierge est dans les annexes du présent document). Elle décrit précisément tous les éléments du séjour et doit être conforme aux dispositions du code du Tourisme.

Si ce document doit être traduit en anglais, c'est l'encadrant qui s'en charge pour la fiche version pdf. Pour la version en ligne, une traduction automatique est faite par le site internet.

Reprenons chacun des éléments de ce document.

1/ Nom du séjour, Massif, pays

Il est très important de trouver un nom qui soit « accrocheur » : il devra à la fois refléter le contenu du séjour et rester original. Prenez du temps pour trouver un bon Nom, essayer d'en écrire plusieurs. Il vaut parfois mieux revenir sur le Nom après avoir rédigé tous les éléments du document et notamment le programme détaillé mais le texte descriptif du séjour. Testez ce nom auprès de votre entourage familial ou professionnel avant d'en retenir un. Pour prendre des idées, n'hésitez pas à consulter les pages des grandes agences de treks qui travaillent beaucoup la rédaction de leurs Noms de séjour.

On précise toujours avec le nom, le massif et le pays le cas échéant.

2/ Photos d'illustration du voyage

- pour le site internet, une image de 500 pixels de large mini, l'idéal est de 1400 pixels de large, max 512 Mo
- Attention là aussi à choisir des photos qui fassent envie : de bonne qualité, prendre des paysages, des personnages en situation (que l'on ne doit pas reconnaître sauf si accord écrit de leur part), des photos de détails (fleurs, maisons...) que l'on pourra éditer en plus petit. Si elles ne sont pas parfaites, penser à les retravailler un peu sur des applications dédiées ou au minimum sur celle de votre ordinateur.

3/ Texte descriptif du séjour

C'est un point très important pour le client, c'est peut-être le seul paragraphe de la fiche technique qu'il lira dans le détail.

Il est placé en introduction.

Quelques trucs pour bien rédiger cette partie :

- Essayer de prendre 20 minutes et d'écrire au km une histoire qui pourrait raconter l'expérience de vos clients dans ce séjour.
- Trouver la bonne connexion pour susciter l'intérêt : une promesse, une histoire, une tendance ou une expérience.
- Eviter de vous nommer et de nommer le produit
- Adoptez une approche personnelle
- Donnez votre avis
- Adoptez un ton lié à l'émotion, prenez parti
- Expérimentez par les sens les objets, couleurs, sons, matières

Synthétisez ensuite votre production en 100 à 150 caractères maxi.

Souvent après avoir écrit ce texte, on trouve un Nom pour le séjour.

On peut le compléter par une rubrique « points forts » résumé en 3 phrases qui donnent le ton du séjour.

4/ Dates, lieux et heures

Cette rubrique précise les Dates, lieu et heures de début et fin de séjour.

Donnez des éléments précis et fiables.

- **Dates et heures** : Attention si vous commencez votre séjour en prenant un moyen de transport collectivement, de garder assez de marge (3 h d'avance dans un aéroport, 1 h avant de prendre un train, considérez le temps qu'il sera peut-être nécessaire aux participants de compléter leurs sacs avant le départ d'un trek...)

Les mentions de l'heure sont importantes afin de ne pas entretenir d'ambiguïté sur la durée réelle d'un séjour (début tard en fin du premier jour et fin tôt le dernier jour).

- **Lieu** : le lieu doit être le plus précis possible afin que les participants ne connaissent pas de difficultés pour le trouver (si c'est un endroit perdu, donnez les coordonnées GPS avec des directives précises d'accès). Si les participants viennent en voiture, vérifiez qu'ils peuvent se garer sans difficulté.

Dans la mesure du possible, donner un lieu de RDV qui soit le même à l'arrivée et au départ.

Si le lieu de RDV n'est pas le même au départ et à l'arrivée, vous devez donner des indications à votre client sur comment rejoindre le lieu de départ avec une idée de tarif (ex : de Zermatt (lieu d'arrivée) à Chamonix (lieu de départ), il y a des trains de telle compagnie à tel tarif environ et donner un exemple d'horaire compatible avec votre heure d'arrivée)

5/ moyens d'accès au RDV

Les participants se rendent par leurs propres moyens sur le lieu de RDV.

Donner des indications sur comment se rendre sur le lieu de RDV (voiture, train, avion, bus...). Prévoyez un lieu facile d'accès et facile à trouver.
Prévoyez des heures de RDV compatibles avec les horaires de transports en commun si possible.

6/ Encadrement

C'est votre obligation de moyens en tant que structure que l'on jugera dans le choix de l'encadrement. Préciser le type d'encadrement conformément aux prérogatives de votre profession. Vous pouvez soit :

- Ne donner que le type du diplôme,
- Donner le nom de l'encadrant.

Ce choix est à double tranchant : si vous donnez le nom, il faut absolument que ce soit cette personne qui parte, mais en revanche, si cet encadrant a un problème, c'est une raison éventuelle d'annulation pour cas de force majeure : « modification à l'un des éléments essentiels du contrat »... mais ATTENTION cette définition de cas de force majeure n'est vraiment pas acceptée facilement par notre l'assurance RCP de Vanoise Voyages !

Par ailleurs, si vous précisez une caractéristique précise dans la compétence de l'encadrant, il faut s'y tenir : « parlant allemand » ou « connaissant parfaitement la région »... Les informations commerciales peuvent parfois s'avérer dangereuses, si vous ne pouvez pas tenir vos engagements.

Lors d'un voyage à l'étranger, si vous achetez les services d'une équipe locale, le préciser et indiquer son rôle.

7/ Taille du groupe

Ce nombre doit être en adéquation avec les normes d'encadrement de votre profession. Indiquer :

- **Le nombre minimal à partir duquel le séjour est confirmé** : en cas de nombre inférieure à ce nombre, vous pouvez annuler mais à condition d'informer les participants au plus tard, 21 jours avant la date de départ.
- **Le nombre maximal**. Si vous « changez » le nombre maximum de participants, vous devez les avertir avant leur départ, par courrier, en leur communiquant le nombre de participants et ils ont le droit d'annuler sans frais leur réservation.
- **Le nombre maximal de groupes**. Si vous voulez avoir la possibilité de « doubler » votre séjour ou voyage. Vous devrez les prévenir à l'inscription.

8/Niveau technique

C'est une partie à traiter avec le plus grand sérieux. La personne désirant participer à l'un de vos voyages, doit connaître, avant de s'inscrire, le niveau requis pour participer à ce voyage. C'est le seul point qui ne dépend pas du code du tourisme, mais de la particularité de nos activités sportives et qui vous permettra d'exclure un participant durant le séjour ou de ne pas accepter un participant en raison d'un niveau insuffisant, sans en être responsable financièrement.

ATTENTION Consulter <https://www.vanoise-voyages.com/quel-est-mon-niveau/> pour comprendre le niveau à attribuer, ou si différent apporter les précisions.

Vous devez fournir :

- Le niveau technique minimal exigé, les temps de marche, les dénivelées, le portage éventuel des bagages etc... (
- Pour les « expéditions », si l'inscription est subordonnée à l'obligation de participer à un

week-end de préparation ou un séjour préalable, l'indiquer et donner le prix et les dates.

- Préciser si l'inscription est soumise à la production d'une liste de course et/ou d'un certificat médical ou toute autre information spécifique à vos séjours.

9/ Type d'hébergements

Tous les hébergements prévus dans votre séjour doivent être décrits et qualifiés.

Si refuges : précisez capacité, gardés ou pas, type de couchage, altitude, si douches incluses ou non

Si hôtels ou auberges : précisez confort des chambres, nombre de lits par chambres, catégorie (1*, 2* ...), ambiance, localisation

Si camping précisez qui fournit le matériel, emplacements de camping ou bivouac...

Si vous rédigez votre document sans avoir formalisé vos réservations d'hébergements, annoncez une qualité minimum que vous serez sûr de tenir. Qui peut le moins peut le plus !

Indiquer également les prestations complémentaires que vous pouvez réserver pour eux :

- Nuitées plus confortables, single, réservations avant et/ou après le séjour.

10/ Repas

Pour chaque type de repas, précisez où ils seront pris, par qui ils seront fournis, comment ils seront préparés et avec quels produits.

Si des repas ne sont pas inclus, précisez lesquels.

Attention, si vous confectionnez des repas, les AMM assurés par la Compagnie de la Vanoise ne sont assurés que pour fourniture de produits non transformés (assurance de base des AMM de la Compagnie). Si vous avez suivi un stage d'hygiène alimentaire, l'assurance de la compagnie vous assure pour la confection des repas et pique niques. Si vous êtes assurés avec le SNAM, vous êtes assurés pour « la fourniture de repas lors de sorties à la journée ou de sorties nocturnes ». Pour les guides, rien n'est précisé dans le contrat d'assurance du SNGM à ce sujet, donc ce qui n'est pas interdit est autorisé !

11/ Moyens de transport

Préciser la nature de tous les moyens de transport utilisés (air, fer, mer). Les transports devront être assurés dans des conditions de sécurité et conformément à la loi. Si vous utilisez votre propre véhicule, vérifiez auprès de votre assureur que vous êtes bien couverts pour le transport gratuit de vos participants (non inclus dans les assurances RC des AMM et Guides). Ce service ne peut être effectué à titre onéreux, car il dépend d'une activité réglementée que sont les taxis et autocaristes, et il ne doit jamais apparaître dans « le prix comprend », mais uniquement dans cette rubrique.

Si les clients doivent utiliser leurs propres véhicules pendant le séjour, le préciser également.

Si bus, préciser si transport en commun ou bus privé.

12/ Formalités

Cette partie sera rédigée par Vanoise Voyages, en fonction de l'actualité du pays visité. Ne pas hésiter à donner des infos aussi.

- Formalités de police

Le client doit connaître précisément le type de pièce d'identité à posséder pour pouvoir se rendre sur le lieu de séjour, ainsi que les formalités de visa et le cas échéant, auprès de qui il doit s'adresser pour obtenir un visa, les documents à fournir, le délai et le coût associés.

Pour les passagers hors européens il est obligatoire de les renvoyer vers les organismes officiels (ambassades et consulat). Ce qui induit qu'il faut leur communiquer les adresses,

téléphone et heures d'ouverture des dits organismes. Attention nous sommes responsables de toute fausse information...

- Formalités sanitaires

Au minimum les vaccins obligatoires pour rentrer dans le pays visité.

Nous ajoutons systématiquement la mention suivante : « Afin de réaliser ce séjour de randonnée dans les meilleures conditions, nous vous conseillons d'effectuer au préalable un bilan médical chez votre médecin généraliste pour confirmer votre aptitude à la participation du séjour. »

13/ Aérien

Partie rédigée par Vanoise Voyages, obligatoirement ajoutée pour les séjours hors France, que les participants souhaitent ou pas prendre le séjour aérien. Ils sont libres ensuite de refuser l'aérien et de prendre le séjour seul.

L'encadrant doit toutefois connaître la réglementation en la matière :

Vanoise Voyages doit informer tronçon par tronçon le type de vol réservé (régulier ou charter, direct ou avec escale(s), classe éco ou autre) et le nom de la compagnie.

Le nom des compagnies aériennes doit être communiqué au moment de l'inscription. Si Vanoise Voyages n'a pas cette information, il doit fournir une liste de 5 compagnies aériennes maximum susceptibles d'être utilisées pour leur voyage. Cette liste est contractuelle car on s'engage à utiliser uniquement l'une d'elle. Vanoise Voyages confirme le nom de la compagnie lors de la réservation ferme des billets et au plus tard au moment du prélèvement du solde. Si Vanoise Voyages est dans l'obligation de changer de compagnie après cette date, il doit informer les passagers par tout moyen avec accusé réception par écrit ou par e-mail (uniquement si le bulletin d'inscription vous est parvenu par e-mail).

14/ Cartographie et bibliographie (non obligatoire)

C'est une mention non obligatoire mais que les clients aiment bien connaître pour préparer le voyage.

15/ Climat et météo

Même si cette mention n'est pas obligatoire et pas toujours facile à définir, c'est une information qui peut permettre au participant d'être conscient des conditions qui l'attendent. Mais, surtout, faire en sorte qu'il ne se trompe pas de destination et l'empêcher d'invoquer ce manque d'info et vous en rendre responsable si les conditions climatiques ne lui conviennent pas (trop chaud dans le désert ou trop froid au Groenland).

16/ Description de l'itinéraire

A préciser jour par jour avec chaque jour la nature de l'hébergement (type et catégorie) et des transports utilisés.

Vanoise Voyages ajoute systématiquement une mention évoquant l'éventualité de changements à la fin de votre fil des jours : «Il faudra nous adapter aux aléas de la météo ainsi qu'aux conditions de la montagne et des participants. En dernier ressort, l'encadrant reste seul juge du programme qu'il peut modifier en raison d'impératifs de sécurité». Sans

cette information, vous n'aurez juridiquement pas le droit de changer quoique ce soit à votre itinéraire ; mais attention, c'est uniquement pour des raisons de sécurité que vous pouvez changer un itinéraire, en aucun cas, si vous avez « oublié » de réserver un hébergement, par exemple.

17/ Prix Total

Il doit être clairement identifiable.

Le prix prévu au contrat n'est pas révisable, hormis les 3 cas suivants :

- Augmentation du cout du transport (lié notamment au cout du carburant)
- Augmentation des taxes aériennes
- Augmentation ou baisse du cours de la devise utilisée au moment de la signature du contrat.

A la condition sine qua none que vous l'ayez noté sur votre bulletin de réservation, en indiquant : les modalités de révision (la proportion en % du montant total du voyage et la date de référence de la devise.

En revanche, aucun changement de prix ne peut avoir lieu à moins de 30 jours du départ. (hors les taxes aériennes et hausse carburant des vols) et ne pas être trop élevé, en effet, une hausse significative (à partir de 10 % du prix) peut permettre à votre passager d'annuler le contrat.

18/ Suppléments et prestations complémentaires

- Le supplément pour un petit groupe (en dessous de combien de participants il est applicable et son prix)
- Les suppléments à certaines dates, etc...
- Le prix des prestations complémentaires éventuelles
- Si vous avez fait le choix d'une cotisation payante : son prix

Pour les prestations complémentaires non comprises dans le prix, il est indispensable de préciser :

- Si elles sont facultatives ou non, une excursion ou visite d'un musée est à priori facultative, mais par ex. le petit train de Tasch à Zermatt ou les remontées mécaniques en hors-pistes sont obligatoires, même si vous ne l'avez pas compris dans le prix. Pour les prestations non comprises mais obligatoires, il faut en donner le prix ou au moins une évaluation.
- Si votre lieu de rendez-vous et de dispersion n'est pas le même, précisez qui paye le transport d'un point à l'autre
- Le prix de ces prestations et si elles sont soumises à révision et dans quelle proportion
- Si le participant a la possibilité de les acheter par votre intermédiaire ou non.

19/ le prix comprend et 20/ le prix ne comprend pas

Soyez très précis ; ce qui est écrit est écrit !

Vous devez noter toutes les prestations que votre participant devra utiliser durant votre séjour.

Le « prix comprend » doit stipuler les prestations suivantes : l'encadrement / le transport / l'hébergement / la restauration / les visites etc...

Le « prix ne comprend pas » doit préciser, ce que vous avez exclu de la liste précédente : les assurances personnelles/ les boissons/ l'équipement personnel/ les frais de visas/ les repas de certains jours etc...

Dans le prix comprend, il est inutile de préciser l'organisation, ce n'est pas une prestation, comme il est inutile de rentrer dans tous les détails. Résumez ce qui est contractuel, plus vous diluez, plus vous risquez d'oublier quelque chose.

En fait, en listant l'ensemble des prestations comprises et non comprises, vous devez avoir la totalité des prestations utiles pour le voyage.

21/ Modalités de règlement

Partie remplie par Vanoise-Voyages en fonction du lieu séjour, et des conditions de ventes des prestataires du séjour.

22/Assurances (des clients)

Partie gérée par Vanoise Voyages.

Un sujet à ne pas prendre à la légère par l'encadrant.

Vanoise Voyages propose l'assurance négociée par l'APRIAM : numéro de police CONTRAT APRIAM 58.224.381(assistance) et 382 (annulation) nom de l'assureur : EUROP ASSISTANCE.

A l'inscription en ligne, le participant doit préciser son choix par oui ou par non. Il faut qu'il n'y ait aucune ambiguïté dans ce choix, pour éviter tout conflit. Attention la couverture « interruption de séjour » n'est opérante que si le passager a été rapatrié par l'assurance du même contrat.

Vanoise Voyages n'a pas le droit d'inclure ses assurances de manière automatique ou de les vendre d'une manière indivisible (rapatriement + annulation). L'assurance annulation doit être prise par le participant au moment de leur réservation.

En revanche, tout participant doit obligatoirement posséder une assistance rapatriement. En ce qui concerne les frais de secours, si le client a une assistance frais de secours, qui se révèle être inopérante ou insuffisante, ces frais resteront à sa charge.

23/ Matériel fourni

Préciser le type de matériel fourni par le guide ou l'accompagnateur. Le participant doit savoir qu'il en ait la jouissance.

24/ Location de matériel

Si vous donnez la possibilité de location, donnez les informations tarifaires, de remise du matériel et de délai minimum pour le faire.

25/ Equipement personnel à prévoir

C'est la liste de matériel et de vêtements que doit posséder le participant pour participer au séjour. Fournir une liste assez précise mais jamais exhaustive, sinon elle pourrait se retourner contre vous si vous aviez omis un matériel qui vous paraissait futile mais cependant indispensable pour le participant.

4/2-2 : Fiche budget

La fiche budget est établie par l'encadrant, sur la base d'un modèle sous forme de fichier Excel pré-rempli dont modèle avec explications ci-dessous.

Dans ce fichier,

1/ l'encadrant dans un premier temps chiffre avec le plus de précision possible ses dépenses, tout en conservant un fond d'erreur acceptable en fonction du type de séjour et du nombre de participants (calculé automatiquement).

La marge Vanoise-Voyages ainsi que l'assurance assistance/rapatriement APRIAM obligatoire sont calculées automatiquement.

2/ Dans un second temps, pour équilibrer les dépenses (dont les frais d'encadrement), l'encadrant définit un prix de vente selon le nombre de participants. Le prix de vente peut évoluer selon le nombre de participants.

Dans un premier temps, la fiche budget sert à établir un budget, puis à définir le prix.

Elle sera mise à jour en fonction des ventes et des dépenses et servira à établir les décomptes définitifs et le solde recettes-dépenses d'organisation constituera les honoraires de l'encadrant.

4/2- 3 : Finalisation de la fiche descriptive du séjour

A ce stade, Vanoise Voyages :

- Vérifie que chaque point respecte la loi et la charte APRIAM Tourisme,
- Demande les éventuels compléments d'information auprès de l'encadrant
- S'il y a prestataire local, demande les devis et éléments de contrat le cas échéant (conditions de règlement, d'annulation, assurances...)
- S'il s'agit d'un séjour avec billets d'avion, intègre les éléments de l'aérien au budget et au document précontractuel.
- Assortie le cas échéant les conditions de règlement des clients aux conditions des prestataires locaux et des billets d'avion.
- Complète le document précontractuel avec les éléments dont la rédaction lui incombe (voir chapitre précédent).

Il sert de base pour les 3 parties concernées : Vanoise Voyages, l'encadrant et les clients.

Une fois le budget et la fiche descriptive du séjour finalisée par le secrétariat, elle est soumise à validation au Bureau Directeur, qui peut demander des ajustements sur le séjour, tant sur la fiche que sur le budget.

4/3/Commercialisation d'un séjour :

4/3-1 : Commercialisation par Vanoise-Voyages

- Vanoise-voyages met en ligne le séjour sur le site www.vanoise-voyages.com.
- Toutes les indications du document précontractuel y sont figurées.
- Du fait de son statut associatif, Vanoise Voyages n'a pas pour vocation à faire la promotion et la publicité de ses séjours. Elle se contente de faire via Instagram et les réseaux sociaux la promotion des activités qu'elle propose via ses encadrants.
- Il n'est pas donc pas utile pour un encadrant d'utiliser les services de Vanoise-Voyages dans l'espoir de conquérir une nouvelle clientèle.

4/3-2 : Commercialisation par l'encadrant

- Le guide ou l'AMM a trouvé ses clients la plupart du temps
- Il peut faire la promotion de son séjour par tous les moyens qu'il souhaite, mais ne doit pas donner tous les éléments du séjour dans sa pub. Le client doit faire une démarche pour chercher l'info auprès de l'encadrant et trouvera toute l'information sur le site Vanoise Voyages pour s'inscrire.

4/3- 3 : Séjours publics et séjours vendus

On considère 2 types de séjours sur le site www.vanoise-voyages.com :

- Séjours vendu (avec clients) : l'encadrant a déjà trouvé ses clients, le voyage est sur le site pour permettre aux clients de réserver et confirmer leur séjour. Il peut être noté à la demande de l'encadrant « séjour privatisé », et un mot de passe pour s'inscrire est généré, que seul l'encadrant donnera à ses clients.
Les clients de l'encadrant restent les siens et ne seront pas orientés vers un autre séjour ou un autre encadrant.
- Séjour public : l'encadrant n'a pas encore de clients pour ce séjour. Le séjour est visible sur le site de Vanoise Voyages, mais aucune autre publicité active n'est faite par Vanoise Voyages.

4/4 : Vente d'un Séjour

4/4-1 : Inscriptions

Les clients passent par le site www.vanoise-voyages.com pour s'inscrire.

A réception de leur inscription, Vanoise Voyages :

- Leur confirme leur inscription par un envoi d'un e-mail automatique du site internet
- Leur établit une facture d'acompte et leur transmet,
- Procède le cas échéant à la réservation des billets d'avion correspondants en coordination avec l'encadrant.

4/4-2 : Règlement du solde

Au moment du règlement du solde du voyage, Vanoise Voyages prépare le dossier de voyage et le transmet aux clients. Ce dossier doit obligatoirement comprendre :

- Date, lieu et heure de RDV
- Coordonnées complètes de l'encadrant
- Coordonnées de la personne à prévenir en cas d'urgence au siège de l'association
- Coordonnées complètes de l'hébergement du 1^{er} soir
- Rappel des formalités de police et sanitaires.

4/5 : Déroulement d'un Séjour

4/5-1 : dossier en cas de rapatriement

Au moment de l'inscription en ligne, Vanoise Voyages récolte auprès des clients les infos suivantes : Nom, adresse postale, adresse e-mail.

Puis Vanoise Voyages demande aux voyageurs les informations suivantes :

- Téléphone,
- Nom et téléphone de la personne à contacter en cas d'urgence,
- Si non-souscription de notre assurance rapatriement : copie de leur attestation d'assurance rapatriement avec nom assurance, numéro contrat, n° d'urgence 24/24,
- Copie carte d'identité ou passeport, en particulier pour les séjours avec sortie de France,
- Copie billet d'avion s'il y a et si non pris par Vanoise Voyages,

En cas de rapatriement, Vanoise Voyages possède tous les éléments pour activer les assureurs et suit les dossiers.

4/5-2 : Permanence Vanoise Voyages

Pendant le déroulement des séjours, une permanence téléphonique 24h/24 est assurée par Vanoise Voyages pour les urgences rapatriement uniquement.

4/5-3 : Gestion des sinistres

Vanoise Voyages est le lien entre l'assureur et le client en cas de besoin de rapatriement.

4/6 : Retour d'un Séjour

4/6-1 : gestion comptable

Vanoise Voyages gère toutes les dépenses et recettes relative à un séjour.

Dépenses :

- *Frais de séjour* : c'est l'encadrant qui demande les devis pour les prestataires extérieurs (hébergements, transports, visites, restaurants ...) et effectue les réservations. Vanoise Voyages peut les payer en direct par virement ou rembourser l'encadrant qui fait les avances de frais.
- Pour toute avance ou remboursement de frais, produire les factures impérativement,
- Mêmes procédures durant le déroulement du séjour.
- Vanoise Voyages peut procéder à une avance sur frais auprès de l'encadrant à sa demande.
- *Frais d'aérien (inclus dans le séjour)* : les billets d'avion sont soit réservés et réglés en direct par Vanoise Voyages, soit dans certains cas par l'encadrant et remboursés par Vanoise Voyages.

- *Frais d'assurances* souscrites par les clients au moment de la réservation et frais d'assurance rapatriement.
- *Frais d'encadrement*, les frais définitifs sont calculés en fin de séjour, après règlement de toutes les dépenses relatives au séjour

Recettes :

- Inscription de tous les clients participants aux séjours, frais d'assurances supplémentaires inclus.

Toutes ces infos comptables servent à actualiser la fiche budget.

4/6-2 : Enquête de satisfaction

Une enquête de satisfaction est faite par Vanoise Voyages au retour du séjour auprès des clients. Les résultats sont transmis de façon anonyme à l'encadrant.

Chapitre 6 RESUME

Pourquoi faire appel aux services de Vanoise Voyages ?

Car les guides et les AMM ne sont pas des agences de voyages et que tout séjour de plus de 24 h comportant au moins une nuit doit être commercialisé par un opérateur de voyage immatriculé chez ATOUT France, assuré et garanti.

Que fait l'encadrant ?

Il trouve les clients, il conçoit et estime toute la partie technique de son séjour, il assure la prestation dans les règles déontologiques de sa profession.

Que fait Vanoise-Voyages ?

Elle valide et finalise la fiche technique et la fiche comptable, elle vend la prestation, veille à la conformité juridique de la procédure de vente et de réalisation de la prestation, encaisse les inscriptions, valide et règle les dépenses relatives à la prestation, et rémunère l'encadrant. Elle propose les assurances assistance et/ou annulation/bagages.

Chapitre 7 Pièces Jointes

- **Document d'aide pour élaborer le document pré-contractuel vierge**
- **Fichier budget vierge**
- **Règlement Intérieur**