

# **GUIDE DU RESPONSABLE TOURISME**

**Edition 2017**

## GUIDE DU RESPONSABLE TOURISME 2017.

8<sup>ème</sup> édition

Ce guide a été rédigé à l'attention plus particulière des "Responsables tourisme" et "Correspondants tourisme". Aussi, avant toute intervention auprès du groupe "Séjours et Voyages" par l'intermédiaire de la seule adresse courriel : [tourisme@ffrandonnee.fr](mailto:tourisme@ffrandonnee.fr), je les invite à consulter et à relire ce guide. Très souvent ils y trouveront les réponses à leurs difficultés.

Bien entendu, la réglementation évolue et peut modifier telle ou telle règle dans le domaine qui nous concerne. Afin d'être tenu informé de ces évolutions, je vous invite à consulter régulièrement la base documentaire fédérale mais aussi à vous assurer que l'adresse courriel que vous nous avez communiquée est toujours active et fait référence au bon interlocuteur.

Je tiens à remercier les membres du groupe de travail "Séjours et Voyages" pour le travail permanent qu'ils effectuent afin de rendre plus efficient le travail de suivi des séjours et voyages proposés par les associations, clubs et comités.

Toute l'équipe se joint à moi pour vous souhaiter de bonnes randonnées et d'excellents séjours et voyages.

Guy Berçot  
Administrateur fédéral en charge du groupe de travail "Séjours et Voyages".

## ORGANISATION DE SEJOURS ET VOYAGES –IMMATRICULATION TOURISME

### SOMMAIRE

	Page
INTRODUCTION.....	2
SOMMAIRE.....	3
<b>LES ANNEXES.....</b>	4
<b>1)-OBLIGATIONS LEGISLATIVES ET REGLEMENTAIRES.</b>	5
1-1)-OBLIGATION 1- ETRE INSCRIT SUR UN REGISTRE D'OPERATEUR DE SEJOURS ET VOYAGES	5
1-2)-OBLIGATION 2- CONDITIONS POUR ETRE INSCRIT ET OBTENIR UN N° D'IMMATRICULATION	5
1-3)-OBLIGATION 3-DES REGLES A RESPECTER POUR CHAQUE SEJOUR.	6
1-4)-DES SANCTIONS SI ON NE RESPECTE PAS LA LOI.	7
<b>2)-LA FEDERATION AIDE LES CLUBS ET LES COMITES A ORGANISER SEJOURS ET VOYAGES "EN TOUTE LEGALITE".</b>	8
2-1)-LE FONDEMENT JURIDIQUE.	8
2-2)-TROIS SOLUTIONS POUR ORGANISER SEJOURS ET VOYAGES EN TOUTE LEGALITE	8
SOLUTION 1-Immatriculation en direct	8
SOLUTION 2-Extension d'Immatriculation de la Fédération	8
SOLUTION 3- Coorganisation avec son Comité titulaire de l'Extension d'Immatriculation	8
2-3)-QUI PEUT UTILISER LA "SOLUTION 3"?	9
2-4)-PUBLIC BENEFICIAIRE AVEC LES SOLUTIONS 2 et 3	9
2-5)-OU PEUT-ON VOYAGER OU SEJOURNER AVEC LES SOLUTIONS 2 et 3?	9
<b>3)-ACTIVITES RELEVANT DE L'IMMATRICULATION</b>	10
3-1)-DEFINITION DE CE QUI EST UN SEJOUR OU UN VOYAGE	10
3-2)-L'OBLIGATION D'IMMATRICULATION A DES EXCEPTIONS	10
3-3)-SEJOURS ET VOYAGES "DE RANDO" RELEVANT OBLIGATOIREMENT DE L'IMMATRICULATION	11
<b>4)-COUVERTURE EN MATIERE D'ASSURANCES ET DE GARANTIE FINANCIERE POUR LES ACTIVITES "TOURISME".</b>	13
4-1)-DE L'ORGANISATION DE RANDONNEES A L'ORGANISATION DE SEJOURS ET VOYAGES	13
4-2)-RECAPITULATIF DES OBLIGATIONS DE L'ORGANISATEUR	14
4-3)-OBLIGATIONS DE L'ORGANISATEUR : SERVICES APPORTES PAR LA FEDERATION	14
4-4)-PRECISIONS CONCERNANT LES SERVICES APPORTES PAR LA FEDERATION	15
<b>5)-PROCEDURE POUR BENEFICIER DE L'EXTENSION D'IMMATRICULATION DE LA FEDERATION.</b>	18
5-1)-UN CAHIER DES CHARGES D'EXTENSION APPROUVE PAR LE COMITE DIRECTEUR	18
5-2)-UNE PROCEDURE POUR LA FORMULATION ET POUR L'INSTRUCTION DE LA DEMANDE	19
5-3)-UNE CONVENTION A CONCLURE POUR BENEFICIER DE L'EXTENSION	20
<b>6)-LA COORGANISATION COMITE/ASSOCIATION.</b>	22
6-1)-DES CONDITIONS PREALABLES POUR L'ASSOCIATION CANDIDATE	22
6-2)-PROCEDURE DE DEMANDE DE COORGANISATION	23
6-3)-UNE CONVENTION A CONCLURE POUR UTILISER L'EXTENSION	23
<b>7)-ELABORATION ET REALISATION D'UN SEJOUR OU D'UN VOYAGE DANS LE CADRE DE L'EXTENSION DE L'IMMATRICULATION.</b>	25
AVANT PROPOS	25
7-A)-DETERMINATION DU PRODUIT TOURISTIQUE	25
7-B)-ELABORATION ET PRODUCTION DU PRODUIT TOURISTIQUE	27
7-C)-BUDGETISATION	29
7-D)-RESERVATIONS	32
7-E)-COMMUNICATION ET VENTE DU PRODUIT	33
7-F)- INSCRIPTIONS ET REALISATION DU PROJET	35
7-E)- EVALUATION DU PROJET	38

## ORGANISATION DE SEJOURS ET VOYAGES –IMMATRICULATION TOURISME ANNEXES

- 1** Extrait de la loi du 22 juillet 2009 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours.
- 2** Extrait du décret du 23 décembre 2009 pris en application de la loi du 22 juillet 2009 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours.
- 3** Cahier des charges de l'extension approuvé par le Comité Directeur de la Fédération.
- 3bis** Directives fédérales du 11 juin 2011-Périmètre de l'Immatriculation et organisation des séjours
- 4** Pièces à fournir pour la demande d'extension (association)
- 4bis** Pièces à fournir pour la demande d'extension (comité)
- 4ter** Pièces à fournir pour la demande de coorganisation auprès de son comité
- 5** Convention d'extension (association)
- 5bis** Convention d'extension (comité)
- 5ter** Pièces jointes à la convention d'extension
- 6** Barème de la contribution EIT et des Options assurances individuelles facultatives
- 7bis** Modèle de tableau synoptique.
- 7ter** Modèle de calcul de prix de revient et de prix de vente.
- 10** Notice d'assurance liée au contrat "annulation et interruption de séjour, dommages aux bagages et assistance rapatriement"
- 10bis** Guide assurance responsabilité civile des organisateurs de séjours et voyages et options assurances individuelles facultatives
- 11** Bulletin d'assurance "annulation et interruption de séjour, dommages aux bagages, assistance rapatriement
- 11bis** Dispositions en cas de sinistre
- 11ter** Formulaire de déclaration de sinistre "annulation, interruption, bagages"
- 12** Exemple de notice d'information préalable.
- 12bis** "Conditions Générales de Vente"-Articles R211-3 à R211-11 du décret du 23 décembre 2009 à reproduire dans l'information préalable et dans l'information contractuelle.
- 13** Exemple d'information contractuelle
- 13bis** Exemple de lettre d'envoi du contrat de vente
- 13ter** Exemple de lettre de retour du contrat de vente
- 14** Exemple de convention de co-organisation (comité/association)
- 15** Guide de l'utilisateur- Gestion informatisée des Séjours et des Voyages
- 16** Procédure pour l'organisation des séjours en UEIT

## CHAPITRE 1-OBLIGATIONS LEGISLATIVES ET REGLEMENTAIRES

Ces obligations résultent de la loi du 22 juillet 2009 et de ses décrets d'application, notamment le décret du 23 décembre 2009.

Ces textes constituent le Code du Tourisme.

En annexe 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 de la loi 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 se livrent ou apportent leur concours, quelles que soient les modalités de leur rémunération, aux opérations consistant en l'organisation ou la vente des produits touristiques mentionnées ci-dessous.

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.

**Important: Les associations et les organismes sans but lucratif ne peuvent réaliser tout ou partie des opérations mentionnées ci-dessus qu'en faveur de leurs membres (L211-1, ch.IV)**

### 1-1)-OBLIGATION 1- ETRE INSCRIT SUR UN REGISTRE D'OPERATEUR DE SEJOURS ET VOYAGES : L'IMMATRICULATION TOURISME.

L'inscription se fait auprès de la Commission d'Immatriculation du Groupement d'Intérêt Economique (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)-OBLIGATION 2- POUR ETRE INSCRIT ET OBTENIR UN N° D'IMMATRICULATION.

Il faut :

-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.

-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 Fédération Française de la Randonnée Pédestre a demandé et obtenu l'Immatriculation Tourisme sous le N° **IM075100382** le 7 décembre 2010.

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 se porter garante, en matière de Tourisme, pour ses Associations et pour ses Comités qui la sollicitent.

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.

### **1-3)-OBLIGATION 3-DES REGLES A RESPECTER POUR CHAQUE SEJOUR.**

Tout organisateur de séjours ou Voyages doit respecter 4 obligations :

#### **1)-Obligation de publicité de son Immatriculation (ArtR211-2 du décret du 23/12/2009)**

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.

#### **2)-Obligation d'information préalable écrite des consommateurs.**

Art L211-8 de la loi

Le vendeur informe les intéressés, **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 associé la reproduction des Art R.211.3 à R 211-11 du décret. 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 5 ter 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 consommateur, 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)

### 3)-Obligation d'un contrat écrit entre vendeur et acheteur établi en deux exemplaires.

Article R211-6 du décret

Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire.

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

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 a 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.

### 4)-Obligation de proposer au consommateur de souscrire des assurances individuelles facultatives.

Il s'agit des assurances "annulation-interruption de séjour" et "assistance-rapatriement".

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 met à disposition de ses Clubs et Comités une formule d'offre de la compagnie MONDIAL ASSISTANCE via le Cabinet MDS CONSEIL pour ces assurances comportant le bulletin de souscription et la notice correspondante sur les conditions générales de ces assurances **(Voir chapitre 5-Assurances)**.

### **1-4)-DES SANCTIONS SI ON NE RESPECTE PAS LA LOI.**

(Art. L211-23 de la loi du 22 juillet 2009 **cf. annexe 1**)

I.-Est puni d'un an d'emprisonnement et de 15 000 euros d'amende le fait :

-de se livrer ou d'apporter son concours à l'organisation ou à la vente de séjours ou de voyages ou des forfaits touristiques sans être titulaire de l'immatriculation tourisme ou sans en respecter les conditions d'exercice.

-d'exercer les fonctions de représentant légal ou statutaire d'une personne morale qui se livre ou apporte son concours à l'organisation ou à la vente de séjours ou de voyages ou des forfaits touristiques lorsque cette personne morale ne respecte pas ou a cessé de remplir les conditions prévues.

## CHAPITRE 2-LA FEDERATION AIDE LES CLUBS ET LES COMITES A ORGANISER SEJOURS ET VOYAGES "EN TOUTE LEGALITE".

### 2-1)-LE FONDEMENT JURIDIQUE.

(Art L211-18 de la loi)

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

a-) .....

**b-) Les associations et organismes sans but lucratif appartenant à une Fédération ou une union déclarée s'en portant garantes, lesquelles, Fédération ou union déclarée ayant satisfait à l'obligation d'Immatriculation.**

*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 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 associations concernées, auprès des Pouvoirs Publics.*

### 2-2)-TROIS SOLUTIONS POUR ORGANISER SEJOURS ET VOYAGES EN TOUTE LEGALITE.

Au fil du temps, depuis 2003, la Fédération a distingué 3 solutions possibles.

#### **SOLUTION 1.**

C'est celle qui consiste, pour un Club ou pour un Comité 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.**

C'est celle où la Fédération **se porte garante**, vis-à-vis d'un Comité, exceptionnellement d'un club\*, en lui accordant **une Extension de son Immatriculation Tourisme (EIT)**.

#### **SOLUTION 3.**

C'est une formule qui est proposée, désormais, aux Clubs qui ne bénéficient pas de l'Extension de l'Immatriculation Tourisme de la Fédération et qui désirent organiser leurs séjours et voyages en toute légalité.

Dès lors que leur Comité Départemental est bénéficiaire de l'EIT de la Fédération, il leur est demandé de se rapprocher de lui en vue de coorganiser leurs séjours avec lui.

Au cas où leur Comité Départemental n'est pas bénéficiaire de l'EIT, il leur est demandé de se rapprocher de leur Comité Régional en vue de coorganiser leurs séjours avec lui.

**Cette "SOLUTION 3" est actuellement celle privilégiée au sein de la Fédération** pour des raisons de "faisabilité" et pour des raisons de "rapprochement" entre "Clubs" et "Comités"

\*Si aucune formule de coorganisation avec les Comités ne peut être trouvée, le Club peut se rabattre sur la SOLUTION 2 et solliciter directement l'EIT de la Fédération.

**Nota bene:** Les clubs situés dans un département où le comité départemental et le comité régional sont tous les deux bénéficiaires de l'EIT, doivent obligatoirement passer un accord de coorganisation avec leur comité départemental.



**-Faisabilité.**

Gérer, **en direct** au niveau centralisé de la Fédération, un si grand nombre de structures sur ce sujet particulier des Séjours et Voyages devient une limite, en matière de faisabilité, d'où une volonté de s'appuyer sur le relai assuré par les Comités.

**-Rapprochement.**

En proposant la coorganisation, 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.

**Concrètement, dans cette SOLUTION 3.**

-Le Comité est bénéficiaire de l'EIT de la Fédération.

-Le Club utilise l'extension de son Comité en coorganisant avec lui.

-Le Club est en relation directe avec son Comité (sans passage par le niveau Fédéral) pour tout ce qui a trait aux Séjours et Voyages.

-Le niveau fédéral a, pour seul interlocuteur, le Comité.

**2-3)-QUI PEUT UTILISER LA "SOLUTION 3"?**

A ce jour, pratiquement tous les Clubs ont la possibilité de mettre en œuvre cette solution 3, soit avec leur Comité Départemental, soit avec leur Comité Régional.

**2-4)-PUBLIC BENEFICIAIRE AVEC LES SOLUTIONS 2 ET 3.**

Comme le titulaire de l'Immatriculation Tourisme est la Fédération, tout licencié de la Fédération (avec licence IR ou FR à minima ou titulaire d'une Randocarte®) peut participer aux séjours et voyages organisés dans ces conditions, sous réserve bien entendu que l'organisateur accepte ces voyageurs.

**2-5)-OU PEUT-ON VOYAGER OU SEJOURNER AVEC LES SOLUTIONS 2 ET 3?**

Il convient de rappeler qu'à l'occasion de la mise en place de la gestion informatisée, le niveau fédéral a décidé de supprimer la notion de "destinations autorisées" et par voie de conséquence l'autorisation préalable à demander pour les pays non autorisés.

En conséquence, en tant qu'Organisateur, vous pouvez élaborer vos projets à destination de tous les pays du monde sans recueillir une autorisation préalable de la Fédération et les mettre en œuvre dans le cadre de la procédure d'extension d'Immatriculation, en gardant à l'esprit les obligations de conformité et de sécurité qui sont les vôtres.

**Attention ! l'assureur fédéral, pour les options facultatives "annulation interruption de séjour-dommages aux bagages – assistance rapatriement" exclut certains pays de sa garantie (voir la liste des pays concernés sur l'annexe 10).**

## CHAPITRE 3- ACTIVITES RELEVANT DE L'IMMATRICULATION

### 3-1)-DEFINITION DE CE QUI EST UN SEJOUR OU UN VOYAGE.

On ne trouve pas dans la loi une définition de ce qu'est 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 de ce qu'est un forfait touristique avec une condition de durée :

**"dépassant vingt quatre heures ou incluant une nuitée".**

Dans ces conditions, on peut retenir que :

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

A contrario:

**-Toute sortie à la journée n'incluant pas de nuitée (i. e. nos sorties de randonnées à la journée, même si on les agrmente 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.

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 2 exceptions prévues par la loi, l'une d'entre-elles ouvrant la voie à "l'extension de l'Immatriculation Tourisme"

#### Exceptions résultant de réponses ministérielles

Il suffit (comme par le passé) 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.

La formule consistant à ce que l'Association encaisse le prix du séjour auprès de ses membres puis le reverse "à l'euro près", donc sans marge bénéficiaire, au professionnel du tourisme est possible mais est déconseillée.

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

#### Exceptions à l'obligation d'Immatriculation (Art L211-18 de la loi)

Ne sont pas tenues de satisfaire à ces obligations :

**a-) Les associations et organismes sans but lucratif qui n'ont pas pour objet l'organisation de voyages ou de séjours et qui ne se livrent à ces opérations qu'à l'occasion de leurs assemblées générales ou de voyages exceptionnels, liés à leur fonctionnement et qu'ils organisent pour leurs adhérents ou ressortissants.**

*Il convient de noter que le mot "exceptionnel" a remplacé "occasionnel" figurant dans la loi précédente.*

*Il convient de s'en tenir au strict contenu du texte pour savoir si on est dans l'exception.*

*La référence à "pas plus de 3 séjours par an " qui prévalait précédemment ne peut pas être invoquée pour caractériser "l'exceptionnel"*

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.

**b-) Les associations et organismes sans but lucratif appartenant à une fédération ou une union déclarée s'en portant garantes, laquelle, fédération ou union déclarée ayant satisfait à l'obligation d'immatriculation.**

*C'est en vertu de cette disposition que les associations affiliées à la Fédération vont pouvoir organiser leurs séjours et voyages en toute légalité 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 associations concernées auprès des Pouvoirs Publics.*

### **3-3)-SEJOURS ET VOYAGES RELEVANT OBLIGATOIREMENT DE L'IMMATRICULATION.**

La tolérance sur 3 séjours "**occasionnels**" par an résultant de réponses ministérielles relatives à l'application de la loi de 1992 a disparu avec la loi de 2009 évoquant des "**voyages exceptionnels liés au fonctionnement**".

Cette tolérance ne peut plus dès lors être invoquée. Cette situation a généré beaucoup d'interrogations et de récriminations au sein du réseau fédéral qui ont conduit le Comité Directeur à se positionner sur les activités qui à son sens relèvent du Code du Tourisme.

Pour cela, le Comité Directeur s'est basé sur le positionnement d'autres Fédérations et a pris conseil auprès de juristes.

**Le Comité Directeur du 11 juin 2011 a retenu que les activités suivantes sont des séjours et voyages, au sens du code du tourisme, entrant pleinement dans le champ d'application de la loi, et nécessitant donc l'immatriculation Tourisme (ou l'extension de l'immatriculation fédérale) pour les pratiquer :**

**1.1. Tout séjour et voyage se déroulant en métropole ou en pays frontalier et comportant :**

- plus de 2 nuitées,

ou

- plus d'une séquence touristique.

ou

- une vente du séjour avec marge bénéficiaire.

**Exception** : Les itinéraires s'effectuant en métropole ou en pays frontalier, quelle que soit leur durée, vendus sans marge bénéficiaires, sont considérées par la Fédération comme ne nécessitant pas l'immatriculation.

Application aux DOM-TOM : Remplacer "en métropole" par "sur le territoire respectif de chaque DOM-TOM".

**1.2. Tout séjour ou voyage comportant au moins une nuitée se déroulant :**

- " hors territoire métropolitain ou hors pays frontalier" (pour les structures situées en métropole).
- " hors territoire respectif de chaque DOM-TOM ou hors leurs pays frontaliers" (pour les structures situées en DOM-TOM).

**Commentaires** : Tous les autres types de "sorties" sont considérées par la Fédération comme "hors champ d'application du code du tourisme", donc ils ne nécessitent pas d'immatriculation Tourisme.

### ***Un mot de définitions***

#### Séquence touristique :

Lors d'un séjour "Calanques" à Marseille, il est prévu de faire un jour la visite d'une savonnerie et un soir d'aller à un spectacle à l'Opéra. Ce séjour comporte 2 séquences touristiques.

#### Itinérance :

Chaque soir on change de lieu pour passer la nuit. Il est parfois des itinérances où l'on revient passer une 2<sup>ème</sup> nuit au même endroit, mais c'est assez rare.

**Les décisions du Comité Directeur du 11 juin 2011 ont été notifiées au réseau par une lettre de la Présidente et par une note en date du 12 juillet 2011. Voir **annexe 3bis** du présent Guide**

### ***Un mot de commentaire :***

En prenant la position ci-dessus, la Fédération et ses structures affiliées ne sont pas à l'abri de démarches éventuelles de voyageurs ou de concurrents du secteur touristique (agence de voyage, tour opérateur, professionnels de l'encadrement...) visant à prétendre que ces autres types de "sorties" relèvent du code du tourisme.

La Fédération, ayant défini ce qui, à son sens, relève du code du tourisme et le respectant pour les activités de séjours et voyages concernées, aura des arguments pour défendre que ces autres types de sorties n'ont pas à y être assujetties.

### ***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 :

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

## CHAPITRE 4- COUVERTURE EN MATIERE D'ASSURANCES ET DE GARANTIE FINANCIERE POUR LES ACTIVITES "TOURISME".

### 4-1)-DE L'ORGANISATION DE RANDONNEES A L'ORGANISATION DE SEJOURS ET VOYAGES "OBLIGATION DE DETENIR UNE ASSURANCE RESPONSABILITE CIVILE"

#### *Obligation faite aux clubs organisateurs de randonnées pédestres :*

Tous les Clubs de randonnée pédestre 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 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 à un accident survenant lors d'une randonnée.

#### *Type de Responsabilité supportée par l'organisateur de randonnées vis-à-vis des participants :*

Quand un licencié victime d'un accident lors d'une 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 RC pour leur activité 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 **s'il impose à tous ses adhérents de souscrire une licence "avec assurance". (IR FR IRA FRA IMPN FRPN)**

Dans le langage des spécialistes, cela s'appelle **"souscrire au contrat fédéral d'assurances"**

#### L'organisation des Séjours et Voyages

**Il s'agit vraiment d'une autre activité, même si les séjours et voyages sont organisés pour faire des randonnées.**

#### *Obligation faite aux clubs organisateurs de séjours et voyages :*

Le code du tourisme (art. L211-18) 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) que toute personne morale qui se livre (ndlr : 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)-RECAPITULATIF DES OBLIGATIONS DE L'ORGANISATEUR.**

##### **1)- Souscrire une assurance en RCP**

Le sujet a été développé ci-dessus.

##### **2)-Justifier d'une garantie financière auprès d'un organisme spécialisé**

La garantie à constituer tient compte du chiffre d'affaire 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.

##### **3)-Proposer au voyageur de souscrire des assurances individuelles facultatives.**

Il s'agit des assurances "annulation-interruption de séjour" et "assistance-rapatriement".

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

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

#### **4-3)-OBLIGATIONS DE L'ORGANISATEUR : SERVICES APPORTES PAR LA FEDERATION.**

##### **1)-Service concernant l'assurance RCP**

La Fédération a souscrit auprès de ALLIANZ I.A.R.D., via le cabinet MDS CONSEIL, 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, a 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 de la Fédération bénéficie de l'assurance en RCP souscrite par la Fédération.**

***Au-delà des obligations légales, le contrat ALLIANZ apporte 3 garanties complémentaires :***

Ceci sera développé dans le sous chapitre "4-4)-"ci-après.

##### **2)-Service concernant la Garantie Financière**

La Fédération a souscrit auprès du FMS (Fonds Mutualisé de Solidarité) de l'UNAT (Union Nationale des Associations de Tourisme) le contrat correspondant.

**Une structure bénéficiaire de l'Extension de l'Immatriculation de la Fédération bénéficie de la Garantie Financière souscrite par la Fédération.**

##### **3)-Service concernant l'offre aux voyageurs d'Assurances Individuelles Facultatives**

La Fédération a souscrit auprès de MONDIAL ASSISTANCE 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 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

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

#### 4-4)-PRECISIONS CONCERNANT LES SERVICES APPORTES PAR LA FEDERATION.

##### 0)-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 de quelques euros, 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 Club ou 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 (Fonds mutuel et Fonds de réserve).**

##### 1)-Précisions concernant l'assurance RCP.

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

**-La mauvaise exécution des obligations du contrat**

Ex : L'organisateur n'a assuré que l'organisation de 3 randonnées alors que la notice d'information et le contrat en prévoyaient 6.

= **DEFAUT DE CONFORMITE**

*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.**

Ex : L'organisateur n'avait pas précisé qu'il fallait un passeport. De ce fait un voyageur a été refoulé à la frontière = **DEFAUT D'INFORMATION**

Ex: A l'hôtel, la cliente heurte violemment une porte vitrée non signalée. Grosse ecchymose au genou avec douleurs fréquentes = **DEFAUT DE SECURITE**

#### Garanties complémentaires de l'assurance souscrite auprès de ALLIANZ :

♦**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 35000 € par an)**

Ex : 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 40000 € par an)**

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

ALLIANZ 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)**

Ex : 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.

Ex : 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.

## **2)-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 du FMS de l'UNAT, le coût des dépenses engagées à cet effet.

## **3)-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'offre MONDIAL ASSISTANCE comporte aussi une "assurance bagages".

Il convient d'attirer l'attention des voyageurs sur le fait que le plafond de garantie n'est que de 1200 € et qu'il est toujours difficile, en cas de perte ou de vol, de justifier de la valeur des objets contenus dans la valise.

### ***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 et l'assureur vient en complément.

### ***Exemple :***

*Séjour du 23 au 30 juin, vendu 400 € avec acompte de 120 € versé à la réservation le 1er avril et solde réglé à la date précisée par l'organisateur, c'est-à-dire le 23 mai.*

*Le voyageur a souscrit, au moment de la réservation, l'assurance "annulation-interruption de séjour".*

*Le contrat de séjour précise les conditions d'annulation suivantes :*

*-annulation avant le 23 mai : remboursement des sommes versées sous déduction de 50 € pour frais de dossier.*

*-annulation entre le 23 mai et 8 juin : remboursement de 30%, 70% restent acquis à l'organisateur.*

*-annulation entre le 8 juin et le 23 juin : pas de remboursement, la totalité reste acquise à l'organisateur*

*Le 1<sup>er</sup> juin, victime d'un accident, le voyageur annule son séjour.*

*L'organisateur va lui rembourser 30% du prix de son séjour, soit 120 €, conformément au contrat.*

*Le voyageur va se tourner vers l'assureur avec tous justificatifs à l'appui pour lui demander le remboursement du complément de 280 €*



**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 MONDIAL ASSISTANCE. 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 **annexe10**.

*Pour un voyage en France Métropolitaine.*

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.

*La garantie "assistance-rapatriement" est déjà acquise avec certaines licences.*

Les voyageurs titulaires des licences suivantes : IRA, FRA, IMPN, FMPN 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.

**Sources documentaires :**

**Annexe 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.

## CHAPITRE 5- PROCEDURE POUR BENEFICIER DE L'EXTENSION D'IMMATRICULATION DE LA FEDERATION.

### 5-1)-UN CAHIER DES CHARGES D'EXTENSION APPROUVE PAR LE COMITE DIRECTEUR.

La Fédération a obtenu le 7 décembre 2010 l'immatriculation tourisme n° IM075100382, auprès de la Commission d'Immatriculation des opérateurs de séjours et voyages du GIE ATOUT FRANCE.

L'objectif de la demande de cette immatriculation est de l'étendre en faveur des associations affiliées, des Comités Départementaux et des Comités Régionaux qui en feront la demande, dès lors qu'ils accepteront les conditions du cahier des charges d'extension fédéral.

En obtenant l'extension de l'immatriculation tourisme fédérale, l'association/comité bénéficie du contrat fédéral d'assurance responsabilité civile professionnelle et de la garantie financière de la fédération. Cette structure pourra proposer aux participants aux séjours, comme la loi le lui impose, les assurances individuelles facultatives « annulation, interruption de séjour, perte de bagages, assistance rapatriement » en vertu d'un contrat spécifique passé à cet effet par la Fédération avec un assureur.

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.

#### 5-1-1)-Conditions préalable pour une association (*l'Extension est désormais accordée à titre exceptionnel pour une association*) :

- Etre une association loi de 1901, sans but lucratif.
- Exister depuis au moins 2 ans
- Etre affiliée à la Fédération Française de la Randonnée Pédestre et en respecter les dispositions statutaires.
- Délivrer uniquement des licences avec assurance et, ceci, à la totalité des pratiquants de l'activité de randonnée pédestre.
- Avoir un Responsable Tourisme ayant suivi avec succès la formation dispensée par la Fédération. Désigné par le Président de l'association, le responsable tourisme organise et gère les activités touristiques. 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.

L'association peut disposer de plusieurs « responsables tourisme », afin d'anticiper 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 auxquelles il doit impérativement adhérer.

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
- ou le même licencié.

### 5-1-2)-Conditions préalables pour un Comité.

- 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. 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.  
Le comité peut disposer de plusieurs « responsables tourisme », afin d'anticiper 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 auxquelles il doit impérativement adhérer.  
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
  - ou le même licencié.
- S'engager à ne coorganiser 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)-UNE PROCEDURE POUR LA FORMULATION ET POUR L'INSTRUCTION DE LA DEMANDE.

### FORMULATION DE LA DEMANDE

#### 5-2-1)-Pour une association.

La demande\* va être formulée à l'aide de **l'annexe 4** 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 de l'activité de randonnée pédestre de l'association
- Compte rendu de délibération de l'instance compétente de l'association autorisant le Président à demander l'extension de l'Immatriculation.
- Attestation de formation du ou des Responsable Tourisme.
- Mandat de prélèvement SEPA des sommes dues à la Fédération au titre de l'extension de l'Immatriculation. (pas nécessaire si l'Association est déjà en prélèvement automatique pour les licences)

#### Important :

Pour une association multi activité, statuts et comptes sont ceux de l'Association déclarée en Préfecture et non ceux de la section de randonnée pédestre.

Le "président" est celui de l'Association et non celui de la section de randonnée pédestre.

*\*Les associations situées sur un territoire où leur CD ou leur CR bénéficient de l'Extension de l'Immatriculation Tourisme (EIT) ne peuvent plus formuler une telle demande. Elles doivent s'adresser à leur Comité Départemental, voire Régional, pour leur demander à Utiliser l'Extension d'Immatriculation Tourisme du dit Comité (UEIT).*

#### 5-2-2)-Pour un Comité.

La demande va être formulée à l'aide de **l'annexe 4 bis** 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 coorganiser 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 Responsable Tourisme.

Le prélèvement des sommes dues à la Fédération au titre de l'extension de l'Immatriculation se fera dans la 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. (Elle ne l'est pas pour un Club faisant partie d'un Comité bénéficiaire de l'extension de l'Immatriculation.)
- Vérifie que le dossier est complet
- Vérifie que les réserves financières du demandeur ne risquent pas de créer un risque financier.
- Accepte ou n'accepte pas la demande en indiquant le motif du 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 se réunissent en moyenne une fois par trimestre, le délai d'acceptation d'une demande peut parfois être de 3 à 4 mois.

### **5-3)-UNE CONVENTION A CONCLURE POUR BENEFICIER DE L'EXTENSION.**

A 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 Fédération se portera garante de la structure bénéficiaire après signature de la Convention et renvoi à la Fédération de l'exemplaire qui lui revient.

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

#### **Les engagements de la structure bénéficiaire rappelés dans la convention**

##### **Engagements généraux.**

-Etre à jour de sa cotisation pour l'année sportive en cours. (ne concerne pas les Comités)

-Délivrer des licences avec assurances à tous les adhérents (ou en cas de section de randonnée dans une association multi activité, à tous les adhérents de cette section). (ne concerne pas les Comités)

-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 d'une Randocarte®).
- Faire de l'activité "randonnée" l'activité principale et dominante 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 randonnées dans le respect du mémento "Pratiquer – Encadrer – Organiser" (et de ses annexes).
- Participer aux frais supportés par la Fédération pour assurer la gestion de l'extension de l'Immatriculation Tourisme.

A 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, 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 "association"
- **Annexe 5 bis**-Convention d'extension "comité"
- **Annexe 5 ter**-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.

## CHAPITRE 6- LA COORGANISATION "COMITE/ASSOCIATION".

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 coorganisation 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 3" mentionnée au chapitre 2 du présent Guide.

En coorganisant, 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 coorganisateur 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 3.**

- Le Comité est bénéficiaire de l'EIT de la Fédération.
- Le Club utilise l'extension de son Comité en coorganisant avec lui.
- Le Club est en relation directe avec son Comité (sans passage par le niveau Fédéral) 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 PREALABLES POUR L'ASSOCIATION CANDIDATE A LA COORGANISATION D'UN SEJOUR AVEC LE COMITE.**

**- Des conditions obligatoires :**

- \* Etre une association loi de 1901,
- \* Etre 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 ».

**- Des conditions facultatives, à la discrétion du Comité :**

- \* 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.

- \* Disposer d'un « Responsable Tourisme » à l'issue d'une formation de RT de 2 jours.

Le Comité peut déroger à cette exigence en acceptant l'existence, au sein de l'Association, d'un "Correspondant Tourisme" à qui il donnera une information adéquate sur le sujet, celle-ci pouvant être réputée acquise à l'issue d'une journée d'information de "Correspondants Tourisme" qu'il organisera avec le concours possible de formateurs mis à disposition par le niveau national

## **6-2) PROCEDURE DE DEMANDE DE COORGANISATION.**

L'engagement de cette procédure de demande doit normalement débiter par un contact préalable entre les responsables de l'Association (Président, Responsable Tourisme, Correspondant 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 coorganisation auprès de son Comité peut ensuite être formulée à l'aide de **l'annexe 4 ter** 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.
- Copie de l'agrément "Jeunesse et Sport (facultatif)
- Engagement sur l'honneur du président de ne délivrer que des licences avec "assurances" et ceci à tous les pratiquants de l'activité de randonnée pédestre 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 coorganisation des séjours et voyages avec le Comité.
- Attestation de formation du ou des Responsable Tourisme/Correspondant Tourisme.

## **6-3)- CONVENTION DE COORGANISATION.**

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

- qui rappelle à l'Association les obligations qu'elle a de respecter les engagements que le Comité à 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 assez naturel de penser qu'il sera 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 :

On peut imaginer que le Comité puisse par exemple imposer la maquette de documents à utiliser pour les documents de communication interne ou externe concernant les séjours.

On peut imaginer que le Comité, garant du respect des obligations légales et réglementaires, conditionne son accord pour être coorganisateur d'un séjour donné au fait qu'il ait reçu et validé la "notice d'information préalable" élaborée par l'Association avant qu'elle soit diffusée auprès des candidats voyageurs.

Concernant les modalités financières :

La convention de coorganisation 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 Coorganisation est proposé en **annexe 14**.



## CHAPITRE 7- ELABORATION ET REALISATION D'UN SEJOUR OU D'UN VOYAGE DANS LE CADRE DE L'EXTENSION DE L'IMMATRICULATION.

### AVANT PROPOS

Ce chapitre constitue une aide méthodologique à destination des Responsables Tourisme et des Correspondants Tourisme.

Il pourra être consulté avec profit par les autres responsables des structures qui se livrent à des activités touristiques.

Il est organisé autour des 7 étapes habituellement retenues par les professionnels du tourisme pour concevoir, élaborer et réaliser un Projet Touristique, à savoir:

A-DETERMINATION DU PRODUIT  
B-ELABORATION ET PRODUCTION DU PRODUIT  
C-BUDGETISATION  
D-RESERVATIONS  
E-COMMUNICATION ET VENTE DU PRODUIT  
F-INSCRIPTIONS ET REALISATION DU PROJET  
G-EVALUATION DU PROJET

Dans chacun de ces étapes, le lecteur trouvera :

**-Quelques apports méthodologiques d'ordre général.**

**-Une proposition de 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 pour les RT.

**-La communication à faire en direction des structures de la Fédération.**

**Cette nouvelle version du Guide du Responsable Tourisme intègre la procédure de gestion informatisée des séjours**

A l'occasion de la mise en place de cette gestion informatisée, le niveau fédéral a décidé de supprimer la notion de "destinations autorisées" et par voie de conséquence l'autorisation préalable à demander pour les "destinations non autorisées".

**En conséquence, en tant qu'Organisateur, Comités et Associations peuvent élaborer leurs projets à destination de tous les pays du monde sans recueillir une autorisation préalable de la Fédération et les mettre en œuvre dans le cadre de la procédure d'extension d'Immatriculation, tout en gardant à l'esprit les obligations de conformité et de sécurité qui sont les leurs.**

### 7-A)-DETERMINATION 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
------------------	-----------------

<b>Pour qui ?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier le profil des adhérents et leurs attentes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réunir les adhérents afin de les rencontrer et de les associer dans le montage du projet.</li> <li>• Nécessité d'avoir des compétences et/ou de s'entourer de la ou des personne(s) compétente(s) pour l'activité</li> <li>• Le choix pratique doit être adapté au profil de l'adhérent.</li> <li>• Tenir compte de la météo, de la disponibilité des adhérents et de leur profil (condition physique)</li> <li>• Attention à la barrière de la langue,</li> <li>• Carte d'identité, passeport, visa,</li> <li>• Autorisation de sortie du territoire,</li> <li>• Vaccin,</li> <li>• Contexte météorologique, géographique, social et politique</li> <li>• .....</li> <li>• À définir en fonction du profil de l'adhérent et de ses attentes,</li> <li>• Il est souhaitable de déterminer ces choix avec les adhérents</li> <li>• Adapter le(s) thème(s) aux attentes des participants</li> <li>• Analyses comparatives des coûts</li> </ul>
<b>Quoi ?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de personnes</li> <li>• Un circuit, une excursion, un séjour, une itinérance...</li> </ul>	
<b>Quand ?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définir la période, la date et la durée du séjour</li> </ul>	
<b>Destination ?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• France - Étranger</li> </ul>	
<b>Comment ?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transport, hébergement, restauration, accompagnement, animation, visite....</li> </ul>	
<b>Pourquoi ?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Thème(s) associé(s) au projet,</li> <li>• Objet associatif</li> </ul>	
<b>Combien ?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Budget global,</li> <li>• Prix maximum par participant</li> </ul>	
<b>Gestion du temps dans la préparation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respect d'un calendrier prévisionnel,</li> <li>• Élaboration d'un planning.</li> </ul>	

**Modèles de documents :**

Il n'existe pas de Cahier des Charges type.

**La communication à faire en direction des structures de la Fédération :**

Aucune.

## 7-B)-ELABORATION ET PRODUCTION DU PRODUIT TOURISTIQUE

### Méthodologie.

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

- Le ou les circuits de randonnées possibles.
- Les possibilités locales d'accompagnement des 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.

La rubrique « Conseils aux voyageurs » contient des fiches sur le risque des pays :

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

### Renseignements à recueillir en fonction du type de prestation.

### **Renseignements à demander en fonction du type de prestation :**



- 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.
  
- 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).



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



- 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 au voyage.

#### L'élaboration du programme du séjour : "Le tableau synoptique"

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 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 coût du séjour ;

#### **Modèles de documents :**

L'annexe 7 bis du présent guide propose un exemple de tableau synoptique qui correspond au tableau synoptique d'un exercice réalisé au cours du stage de formation de 2 jours des Responsables Tourisme.

#### **La communication à faire en direction des structures de la Fédération :**

**Aucune, sauf en cas de Coorganisation si le Comité demande à disposer de cette annexe 7bis pour pouvoir accepter de coorganiser.**

## 7-C)-BUDGETISATION

C'est l'étape au cours de laquelle l'Organisateur va calculer le prix de revient de son séjour et déterminer 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.

#### Réduction 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 générale 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. Rien n'interdit ensuite à l'Organisateur de faire une remise (partielle ou totale) du prix de vente du séjour à l'Animateur accompagnant le groupe.

#### 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'affaire.

- *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'affaire 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 : ex prestations de transport, d'hébergement de restauration.

Charges de production : ex les frais de reconnaissance remboursés à l'Animateur

Charges indirectes : ex 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 postériori

-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.

Certains, par contre, proposent peu de chambres individuelles mais ne facturent rien en supplément.

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 :

- a) du coût des transports, liés notamment au coût du carburant.
- b) des redevances et taxes telles que taxes d'atterrissage, d'embarquement ou de débarquement dans les ports et aéroports.
- c) 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.

Ex : pour un séjour à l'étranger de 1200 € débutant le 15 octobre, il faut payer les billets d'avion (500 €) le 15 juillet

On pourra judicieusement demander :

- Un acompte de 500 € le 1<sup>er</sup> juillet
- Un acompte de 300 € le 1<sup>er</sup> août
- Le solde de 400 € le 15 septembre

#### 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.

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

Dans l'exemple précédent, on pourrait imaginer les clauses d'annulation suivantes :

- Annulation après le 1<sup>er</sup> juillet : les sommes versées restent acquises.
- Annulation après le 1<sup>er</sup> août : les sommes versées restent acquises.
- Annulation après le 15 septembre : les sommes versées restent acquises.

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

- 1)- d'abord ce qui doit être remboursé par l'Organisateur.
- 2)- 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.

### **Modèles de documents**

**L'annexe 7 ter** du présent guide propose un outil de valorisation du prix de revient et du prix de vente d'un séjour utilisé dans un exercice réalisé au cours du stage de formation de 2 jours des Responsables Tourisme.

Cet outil comporte 5 parties.

#### **HAUT GAUCHE**

Saisie de toutes les coordonnées des différents fournisseurs. Ce sera une source documentaire rapide d'accès au service du RT dans sa gestion du séjour.

#### **HAUT DROIT**

Saisie de l'essentiel des prestations de chaque fournisseur. Ceci aidera à composer la notice d'information préalable.

#### **CENTRE HAUT**

Identification des prix de base des différents fournisseurs

#### **CENTRE MOYEN**

Valorisation du prix du séjour et du prix de revient par voyageur.

#### **CENTRE BAS**

Prix de vente, supplément chambre individuelle, conditions de paiement, conditions d'annulation.

En fonction du prix de vente retenu, le RT peut avoir à corriger, dans le calcul du prix de revient, la valeur retenue, à priori, pour la contribution au coût de l'immatriculation.

### La communication à faire en direction des structures de la Fédération :

Aucune.

## 7-D)-RESERVATIONS

### Méthodologie.

Théoriquement, on ne devrait réserver que lorsque que l'on a déjà des voyageurs inscrits. Ce conseil de prudence qui était réaliste voici encore quelques années en arrière devient irréaliste.

Pour avoir des places, dans une structure, aux dates souhaitées, il faut s'y prendre maintenant 6 mois au moins à l'avance

Toutefois, il est en général possible de prendre une option de réservation de l'ordre de 6 mois à l'avance sans avoir à la matérialiser par le règlement immédiat d'un acompte.

Par la suite il faudra confirmer cette option par une réservation, matérialisée par le règlement d'arrhes ou d'acompte. (Voir ci-après les différences entre arrhes ou acompte).

Les propositions commerciales des fournisseurs d'hébergements sont souvent succinctes, très disparates, nécessitant des ajouts ou mises au point.

Il faut privilégier, par rapport à la signature souvent demandée d'une telle offre, pas toujours très claire, une lettre de réservation rédigée par l'organisateur qui précisera :

- 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 pension: pension, ½ pension, pique-nique, ...)

### Arrhes ou acomptes

Les arrhes et les acomptes sont toutes 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, au plan juridique, entre ces 2 termes. Il semble que payer un acompte crée moins de risque concernant un éventuel désengagement du fournisseur.

### **Modèles de documents**

Aucun

### **La communication à faire en direction des structures de la Fédération**

Aucune.

## **7-E)-COMMUNICATION ET VENTE DU PRODUIT TOURISTIQUE**

### **Méthodologie.**

#### **Devoir d'information préalable.**

L'organisateur a un devoir d'information préalable des adhérents, futurs voyageurs potentiels. (Art R211-4 du décret de 2009).

Les associations diffusent souvent une notice d'information pour leurs séjours. Certains Comités élaborent parfois un document qui ressemble à un catalogue. Le code du tourisme précise ce que doit contenir obligatoirement cette information préalable, qui doit être écrite.

On trouvera en **annexe 5 ter "intercalaire n°3"**, ce que prescrit le code du tourisme. A 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.

La notice d'information préalable doit être accompagnée de la reproduction des Articles R211-3 à R211-11 du Code du tourisme. Dans la profession, ce document a souvent le titre de "**Conditions Générales de Vente**".

La notice d'information préalable, associée aux Conditions Générales de Vente (CGV) est comparable à une proposition de séjour dans le catalogue d'un Tour Opérateur.

Un modèle sera proposé ci-après, ainsi qu'un modèle de "**Conditions Générales de Vente**".

### **Avertissement.**

**Dans le cadre d'une coorganisation, la convention conclue entre le Comité et l'Association peut stipuler que l'Association coorganisatrice doit faire parvenir au Comité la notice d'information préalable, pour accord de coorganisation du séjour, avant toute diffusion aux futurs voyageurs.**

#### **Devoir d'information contractuelle.**

L'organisateur a un devoir d'information contractuel des adhérents futurs voyageurs. (Art R211-6 du décret de 2009).

Les associations sont, en règle générale, peu familiarisées avec cette pratique.

Elles doivent proposer, aux licenciés FFRP intéressés, un contrat écrit en 2 exemplaires (un exemplaire « participant » et un exemplaire « organisateur ») et leur faire, en même temps une offre d'assurance individuelle facultative.

Cette offre contractuelle doit respecter les obligations d'information de l'article R211-6 du Décret. 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 à la notice d'information préalable afin d'éviter de multiples redites.

Le contrat écrit en deux exemplaires doit être accompagné de la reproduction des Articles R211-3 à R211-11 du Code du tourisme, soit des "**Conditions Générales de Vente**" décrites ci-dessus.

Lors de cette offre contractuelle, l'Organisateur doit proposer à ceux qui s'inscrivent de souscrire aux assurances individuelles facultatives.

Les documents relatifs à cette offre sont constitués de :

Annexe 10 "Notice Assurances"

Annexe 11 "Bulletin de souscription des Assurances"

### **Modèles de documents :**

*Concernant l'information préalable :*

Annexe 12 –Modèle de notice d'information préalable

Annexe 12 bis- Conditions générales de vente (utilisable en l'état)

*Concernant l'information contractuelle :*

Annexe 13 –Modèle de contrat de vente.

Annexe 12 bis- Conditions générales de vente (utilisable en l'état)

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

Annexe 10 "Notice 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 –Que faire en cas de sinistre

Annexe 11 ter -"Bulletin de déclaration de sinistre

Vous remarquerez que ces modèles correspondent à une organisation qui vise à réduire le nombre de papiers émis.

Pour les "Conditions générales de vente" et pour la "Notice Assurances", l'adhérent est invité à consulter le site Internet de l'Association ou à retirer le document à la permanence de l'Association.

Sur le site Internet, pour pouvoir consulter les séjours proposés, l'adhérent doit déclarer qu'il a pris connaissance des conditions générales de vente et de la notice d'assurances.

### **La communication à faire en direction des structures de la Fédération :**

**Dans le cadre d'une coorganisation, la convention conclue entre le Comité et l'Association peut stipuler que l'Association coorganisatrice doit faire parvenir au Comité la notice d'information préalable, pour accord de coorganisation du séjour, avant toute diffusion aux futurs voyageurs.**

## 7-F)-INSCRIPTIONS ET REALISATION DU PROJET

### Méthodologie.

#### Concernant l'enregistrement des participants :

Pas de méthodologie particulière.

On peut cependant recommander 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 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 Chef 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 "Chef de groupe" et "Animateur du groupe" (celui qui conduit principalement le groupe lors des séquences de randonnées pédestres) seront une seule et même personne.



#### Documents de base à fournir au Chef de groupe :

##### ● Participants

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

##### ● Prestations

Le chef de groupe doit être parfaitement informé sur la nature et de 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 chef 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 l'adhérent doit être séparé du groupe, il doit également être en possession de ces numéros. L'adhérent doit pouvoir joindre facilement à tout moment le chef de groupe.



#### Eléments utiles en cas de difficultés ou d'accidents :

Connaître les "plus" du contrat en RCP de ALLIANZ

Pertes de titres de transport.

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

Disposer des documents suivants

Notice sur les assurances individuelles facultatives (annexe 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)

### Modèles de documents

Les 3 cités ci-dessus

## La communication à faire en direction des structures de la Fédération :

Cette communication va se faire par le biais d'une connexion au site Internet de la Fédération et par l'utilisation de 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".

#### Etape 1 – Créer le séjour dans l'application.

A faire par l'organisateur. En cas de coorganisation Comité/Association, à faire par l'Association.

#### **Création à faire plus de 15 jours avant la date de départ.**

Après, cette création ne sera plus possible et le séjour ne pourra pas être organisé dans le cadre de l'EIT.

Création possible 3 mois avant la date de départ mais à la condition que l'adhésion annuelle pour l'année où se déroule le séjour ait été réglée à la Fédération.

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.

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

**Dans le cas de la coorganisation**, le séjour ainsi créé devra être validé par le Comité coorganisateur avant que des inscriptions de voyageurs puissent être faites.

Dans ce cas, après sa création, le séjour pourra avoir 3 statuts

<b>Statuts</b>	<b>Motif</b>
A 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 validation d'un séjour affecte un numéro fédéral unique au voyage.  
 Code à 2 lettres pour le pays concerné et n° 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 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.

#### Etape 2 – Saisir les participants au séjour.

A faire par l'organisateur. En cas de coorganisation 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.

Pour un voyage en année civile N le participant doit avoir sa licence N-1/N ou N/N+1.

La saisie d'un participant se fait par son numéro de licence.

**Il est recommandé de ne pas saisir les participants aux séjours plus de 15 jours avant la date de départ.**

En effet, dès qu'un participant est saisi, le montant de la contribution au coût de l'extension, calculé automatiquement par l'application, restera dû à la Fédération, même en cas d'annulation.

Tout inscrit ayant souscrit une assurance 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.

Statuts	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'affaire)

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).

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 du au Comité en cas de coorganisation.
- le montant des assurances souscrites.

L'organisateur (ainsi que le coorganisateur) 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'affaire du séjour
- du montant total dû à la Fédération pour la contribution au coût de l'extension
- du montant total du au Comité en cas de coorganisation.
- 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 coorganisateur 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 du au Comité en cas de coorganisation.
- 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.

De façon exceptionnelle, seul un gestionnaire du siège, suite à une demande motivée de la structure affiliée faite par un élu, peut annuler ou rajouter une souscription d'assurance en cas d'erreur de saisie (sous réserve de la fourniture de pièces justificatives).

### **Étape 3 – Régler les sommes dues à la Fédération.**

Les règlements se feront par prélèvement.

En cas de coorganisation, 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.

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

## 7-G)-EVALUATION DU PROJET

Afin d'établir un bilan sur le séjour touristique réalisé mais également dans le but de préserver l'esprit associatif, il serait intéressant, par exemple, de réunir les participants au voyage autour d'une soirée « photos souvenir » afin de recueillir leurs impressions et revivre les moments forts du séjour.

Ce serait l'occasion d'aborder tous ensemble les points négatifs et positifs de l'aventure tout en posant les bases d'un projet futur encore meilleur.

Par ailleurs, 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.