

Charte du « Référent » ARSO,

Pour un groupe en voyage (séjour, circuit, visite ou spectacle)

Objectif :

Définir le rôle du « Référent » pour un groupe ARSO en voyage, en France ou à l'étranger, et le distinguer de celui « *du guide (long voyage)* », *en général rémunéré ou indemnisé par une agence de voyages prestataire*. Préciser ce qui est attendu du Référent par rapport aux personnes qu'il accompagne, et de la gouvernance de l'Association.

Préambule :

Le Référent, membre de l'ARSO a toujours le rôle d'accompagnateur. Il est le trait d'union entre les participants, la gouvernance de l'ARSO (président, comité directeur), l'agence de voyages ou/et les prestataires locaux (guides/conférenciers, hôteliers, restaurateurs, moniteurs, etc.)

Le guide anime les longs voyages, il informe sur l'histoire et la vie du territoire, répond aux questions et doit posséder la maîtrise de la langue locale.

Trois cas de figure distincts :

1. Voyage organisé en France par l'ARSO, dans un club de vacances, un gîte, un hôtel, etc. avec des activités sportives (randonnée, marche nordique, ski, etc.). Le Référent est une personne désignée par la commission avec l'accord du Comité Directeur.
2. Voyage culturel (visites) ou un spectacle organisé en France par l'ARSO directement avec l'exploitant du lieu et éventuellement un transporteur ou une agence prestataire. Le Référent est une personne désignée par la commission avec l'accord du Comité Directeur.
3. Voyage en France ou à l'étranger, organisé par l'intermédiaire d'une *agence de voyages prestataire, l'accompagnateur est le Référent et organisateur désigné au départ*. Le Référent est une personne désignée par la commission avec l'accord du Comité Directeur.

Avant le départ :

- Le Référent participe à l'organisation du voyage et à la négociation du programme et des prestations avec l'agence de voyages éventuelle et les différents prestataires (visites, transporteurs, lieux de résidence, de restauration, etc.),
- Le Référent récupère la liste de tous les participants inscrits, avec leurs coordonnées, numéros de téléphone portable, adresses email, etc.,
- Il fournit ses propres coordonnées (tél. et email) à tous les participants inscrits,
- Il est à la disposition de tous les participants pour répondre à leurs questions, dans une limite raisonnable.
- *Le Référent s'informe autant que nécessaire sur les lieux de villégiature, les points d'intérêt, le programme, les us et coutumes à destination, etc.,*
- *Il fournit le programme détaillé du séjour/voyage avec adresses et coordonnées des lieux de visite et de séjour, et informe tous les participants des documents nécessaires (carte d'identité / passeport, carte bancaire / argent) et bagages et équipement appropriés (vêtements, chaussures, etc.),*
- *Il organise une réunion pré-départ d'information destinées aux participants, et s'enquiert de toutes limitations spécifiques éventuelles (infirmités, maladies, allergies, régimes, etc.),*
- Le Référent tient la gouvernance de l'ARSO au courant de l'avancement de cette préparation.

Pendant le voyage :

- Le Référent est le point de contact et l'intermédiaire du groupe vis-à-vis *du guide fourni par l'agence de voyages* et des prestataires locaux,
- Il est à la fois médiateur, fédérateur et animateur du groupe,
- Il s'assure que les prestations attendues sont effectivement fournies, et que le programme prévu est respecté.
- Le Référent réceptionne le groupe au départ, il s'assure du transfert des participants à l'aéroport du départ et arrivée.
- *Au cas où une activité prévue ne peut exceptionnellement se faire, le Référent avec le guide négocient avec le prestataire son remplacement par une autre équivalente, ou, à défaut, par une compensation pécuniaire. Il tient le groupe informé au fur et à mesure de l'avancement de sa négociation.*
- Le Référent rappelle constamment et précisément les horaires et lieux de rendez-vous, et s'assure régulièrement qu'aucune personne n'est manquante.

- Le Référent aide aux formalités et déclaration assurance pour la prise en charge d'un participant et prévient la famille.
- Il reste à l'écoute de toute doléance particulière ou mécontentement qui pourrait apparaître au sein du groupe.
- Il note les points positifs et négatifs rencontrés et ressentis (lieux visités, guides, hôtels, restaurants, prestataires divers...), ceux à retenir ou améliorer dans un futur voyage.
- Il tient régulièrement la gouvernance de l'ARSO (président, comité directeur) au courant du déroulement du voyage (progression par rapport au programme, problèmes rencontrés, etc.), par email, messagerie ou téléphone.
- *A la fin du voyage l'Agence peut distribuer un questionnaire de satisfaction (succinct) à tous les participants.*

Après le retour :

- Le Référent présente au Comité Directeur un rapport en indiquant les points positifs et ceux à améliorer.
- Il organise le cas échéant une réunion conviviale de « retour de voyage », afin de prolonger l'atmosphère du voyage, et entretenir ainsi le lien social.

Ce qui n'est pas de la responsabilité du « Référent » ARSO :

Chaque participant est personnellement responsable de ses propres actes.

Le Référent n'est pas responsable de toute action personnelle d'un participant qui aurait délibérément enfreint les consignes données, notamment en matière de sécurité.

Avec discernement, le Référent doit signaler à la gouvernance de l'ARSO tout incident majeur qui pourrait nuire à la cohésion du groupe et au bon déroulement du voyage, ou/et à la réputation de l'ARSO.

Qualités souhaitées pour être « Référent » ARSO :

- Être membre de l'ARSO et volontaire, avec une expérience des voyages,
 - D'un contact humain facile, patient, avec un sens du dévouement et des responsabilités, d'une autorité suffisante, et offrant une présence sécurisante pour les participants au voyage,
 - Être débrouillard pour trouver des solutions face à l'imprévu,
 - Le Référent doit s'assurer des garanties du contrat, assurances, des possibilités d'annulation du voyage pour le groupe et d'être l'interlocuteur entre l'agence et l'ARSO en cas de difficultés relationnelles ou d'information à rectifier.
-
- Le Référent ARSO pour un groupe en voyage bénéficie de la remise financière habituellement consentie par l'agence de voyages prestataire, à savoir une place gratuite à partir d'un certain nombre de participants, si le nombre n'est pas atteint, le référent devient bénévole pour son travail.
 - La gratuité sera partagée si un binôme de référent organise et accompagne le voyage.

Le contrat de voyage ou sortie doit-être signé par le Président ou Référent responsable de la commission festivité, voyage

[Le comité directeur du 9 juin 2020 a approuvé à la majorité le fait que la gratuité accordée revienne au\(x\) Référent\(s\) organisateur\(s\) du voyage.](#)

La recherche de projet doit être compatible avec l'éthique de l'ARSO, la présentation, l'organisation et l'accompagnement au voyage ou sortie peut être un travail en binôme pour plus de sécurité.