Notice explicative « Groupes »

Cette notice vise à expliquer le fonctionnement des réservations groupes, comment la logistique de fonctionnement est adaptée aux groupes et les éléments à connaître pour optimiser l'organisation logistique de votre prestation « groupe ».
Les prestations « groupes » ne sont pas définis par une formule en particulier, bien que certaines formules soient spécialisées pour les groupes. L'important est le mode de fonctionnement de la réservation et, l'organisation de la prestation en autonomie.
La charte canoë (Consulter la charte) est opposable à tous participants, si votre projet est différent de la charte, nous ne pourrons vous accueillir.

Comment est traitée une réservation groupe?

L'interlocuteur référent
L'édition d'un devis avec un effectif prévisionnel
Une validation par le paiement d'arrhes
La notion d'effectif finalisé

Le déroulé d'une prestation « canoë Groupe »

Arriver sur le site :
L'inscription :
L'équipement :
Les briefings :
La navette :
L'embarquement :
La navigation en autonomie :
Le débarquement sur notre site :

Le mode de fonctionnement de la réservation « groupes » :

L'interlocuteur référent :

Qui est ce ?

L'interlocuteur référent correspond à la personne ayant effectué la demande de devis ou de réservation. Ayant connaissance des échanges et assurant le suivi de la demande, cette personne est la plus à même d'interagir avec les Canoës du Ried en cas de modifications, annulations…

En nous en informant, il est possible de désigner celui de son choix sous réserves de transmettre toutes les informations au nouvel interlocuteur référent.

Son rôle :

Organiser avec nous le bon déroulé de la prestation en nous fournissant différentes informations comme l'effectif, le choix de matériel dans des situations particulières (*par exemple : effectif impair*) ou l'ajout d'option. Assurer le suivi du paiement des arrhes et la finalisation de l'effectif.

Transmettre les informations : Durant la demande de réservation, nous transmettons beaucoup d'informations *(horaires de rendez vous, recommandations de navigation, charte canoë etc…)*. Il doit les transmettre à tous les participants. Il doit également assurer le suivi de la réservation, notamment nous informer des changements d'effectif ou tous changements.

Inscription : Seul l'interlocuteur référent peut réaliser l'inscription de son équipe car il connaît toutes les modalités de sa réservation et pourra rapidement trouver une solution avec nous en cas de modification / imprévu etc.

Paiement : Lors de l'inscription, le paiement global de la prestation doit être effectué par l'interlocuteur référent suivant différents moyens de paiement qui peuvent être différents sous la réserve de ne pas constituer une centralisation de paiement individuels. L'objectif ici est de gagner du temps lors de l'inscription.

L'édition d'un devis :

L'effectif prévisionnel :

Une limitation volontaire à 60 navigants maximum : Cette limite est volontaire pour des raisons de confort du groupe (*navigants = adultes et mineurs navigants, les mineurs 7-11 ans peuvent être ajouté en plus)*, 60 navigants c'est 30 canoës sur la rivière, plus le groupe est important, moins la convivialité est intéressante.

Base pour éditer le devis : Lors de la demande, afin de pouvoir éditer un devis, il nous faut définir une orientation de réservation envisagée.

Certaines informations : Pour cela, l'interlocuteur référent doit nous transmettre un effectif prévisionnel maximum avec les informations suivantes :

- Nombre d'adultes
- Nombre de Mineurs navigants (12 – 17 ans)
- Nombre de Mineurs non navigants (7 – 11 ans)

Plus d'informations sur le détail des catégories : En savoir plus

Les mineurs sont acceptés accompagnés de leur responsable légal à partir de 7 ans révolus, sachant nager et s'immerger.

Un maximum envisagé : L'effectif prévisionnel est un maximum envisagé. Il ne pourra plus être revu à la hausse car en fonction du prévisionnel transmis, des places seront bloquées sur notre planning, les places encore disponibles seront attribués à d'autres demandes.

Attention à ne pas surévaluer l'effectif prévisionnel : en fonction de cet effectif sera arrêté un devis avec une tarification pouvant être affectée d'une remise. ***Pour définir cette remise, nous prenons en considération l'effectif et d'autres paramètres. Suite à différents abus, si l'effectif finalisé correspond à une réduction de plus de 15% de l'effectif prévisionnel, la remise est susceptible d'être révisée.***

Effectuer un suivi : Définir un effectif prévisionnel peut s'avérer difficile, l'objectif est dans le cadre d'un groupe où l'on ne connaît pas au départ l'effectif de bloquer « certaines places » et ensuite affiner

son effectif. Mais si lors des premiers retours de votre effectif envisagé, vous vous rendez compte que votre prévisionnel est manifestement surévalué : **informer nous pour réviser votre prévisionnel à la baisse et ne pas bloquer inutilement des places.**

Le devis :

Basé sur l'effectif prévisionnel : Sur la base de l'effectif prévisionnel, nous vous éditons un devis correspondant.

Date de validité : Le devis comporte une date de validité, au-delà de cette date, si le devis n'a pas été validé par le paiement des arrhes, la demande est considéré abandonnée. Néanmoins, il peut nous être demandé un report de la validité du devis avant que sa validité soit échue.

Défini les arrhes à verser : Afin de valider la réservation, il faudra payer des arrhes par virement qui sont définis comme 30% du devis édité.

Une validation par le paiement d'arrhes :

Les Arrhes :

Défini par le devis : Les arrhes à verser pour valider sa réservation groupes correspondent à 30% du devis édité sur la base de l'effectif prévisionnel.

Validation de la prestation : Pour engager notre société dans la réalisation d'une prestation arrêtée sur devis, les arrhes doivent être versées. En raison d'abus de réservations, ce système a été mis en place.

Cas particuliers : Certaines entités ne peuvent verser des arrhes en raison de leur structure juridique : administration, corps des armées, entreprises publiques. Ces entités s'engageront via un bon de commande signé.

Constitue un minimum : Dans le cas où l'effectif prévisionnel est surévalué fortement par rapport à l'effectif finalisé, la prestation finale ne peut pas être inférieure dans sa facturation au montant des arrhes.

Non remboursable : Les arrhes sont non remboursables, uniquement affectables à une date de report selon le respect du préavis du *Memento Annulation*.

Payable par virement : L'IBAN est disponible sur le devis transmis en dessous de l'adresse d'en tête de notre société.

La notion d'effectif finalisé :

L'effectif finalisé :

Base de facturation : L'effectif finalisé transmis par l'interlocuteur référent correspond à l'effectif réservé pour la prestation. Sauf respect du préavis du *Memento Annulation*, il sera la base de facturation de la prestation. Les changements d'effectifs intervenant hors respect du préavis notamment le jour même ne sont plus pris en compte suite à différents abus.

Néanmoins, même hors préavis, nous recommandons à l'interlocuteur référent de nous transmettre par mail tous changements. En effet, si nous avons connaissance de nouvelles disponibilités, nous pouvons proposer ces disponibilités, et en cas de réservation par un autre effectif, pouvoir modifier unilatéralement l'effectif

finalisé en prenant en compte le changement d'effectif. Bien évidemment, l'information doit nous être transmise selon un délai raisonnable.

Base de préparation du matériel : Quelque soit le type de formule canoës retenues, le matériel est préparée au maximum la veille de la date de réservation envisagée. Lors des départs, le matériel préparé sur remorque est déjà attelés aux véhicules affectés au départ en question, ces véhicules étant positionnés ensuite en attente à l'accueil de notre base, lieu de l'inscription, des briefings etc… Sans connaissance d'un changement, le matériel ne peut pas être modifié, la modification du matériel intervenant en plein départ où le créneau n'est pas envisagé.

Le déroulé d'une prestation « canoë Groupe »

Arriver sur le site :

En entrée et en sorite de notre base, la circulation des véhicules est limitée à 10km/h pour des raisons de sécurité (enfants sur le site, animaux en liberté sur le site etc…). Toute conduite dangereuse sera susceptible de résulter en une annulation à vos frais de la prestation.

Il est interdit de diffuser de la musique sur notre parking.

La sortie du site doit être effectuée avec précaution, une piste cyclable très fréquentée croise cette sortie.

L'inscription :

Effectuée par l'interlocuteur référent : L'interlocuteur référent devra se présenter à notre accueil afin de réaliser l'inscription (*édition du contrat)*, valider l'effectif et le matériel du groupe, nous transmettre le nom des responsables orientations et effectuer le paiement global.

Désigner les responsables orientations : Le rôle des responsables orientations est de conserver leur téléphone portable en le sécurisant dans une pochette étanche et recevoir une carte du parcours afin de suivre le briefing parcours avec attention même si les briefings seront effectués en présence de tous les groupes.

Rappel : nous ne pouvons garantir l'étanchéité des bidons 55l fournis en fonction de votre usage, tous les autres participants devront laisser leurs affaires sensibles (sauf à sécuriser leur téléphone avec une pochette étanche) dans leur véhicule, les clefs de voitures pouvant être laissées à notre accueil.

Attention : les assurances n'assurent pas les activités nautiques.

Nombre de responsables orientations :

Au minimum :

- ***1 placé à l'avant du groupe*** : n'est jamais dépassé par les autres sauf à une intersection important où il se positionne pour confirmer l'orientation des autres participants à cette intersection.
- ***1 placé à l'arrière du groupe*** : qui ne laisse aucun participant derrière lui.

Recommandé : à partir d'un groupe représentant plus de 10 canoës, nous vous recommandons d'ajouter 1 ou 2 responsables orientations au milieu du groupe afin de faciliter le suivi du groupe.

L'équipement :

Avoir déjà constitué les équipages par canoë : En fonction du public (adultes, mineurs) le type de canoë est différent, néanmoins au moment de la réservation, de la transmission des effectifs, un certain matériel sera arrêté avec nous (canoë de 2 places, 3 places avec enfant…). L'arrêt de ce matériel suppose que le groupe connaisse ***qui navigue avec qui*** le jour J. Lors de l'équipement, sera remis au maximum 1 bidon 55l par canoë pour les affaires que vous souhaiteriez emmener, si les équipages ne sont pas connus, votre effectif ne peut pas préparer ces affaires.

La préparation des bidons : nous vous recommandons de préparer avant votre venue un packtage canoë afin d'avoir une préparation rapide des bidons.

L'équipement gilet (obligatoire) : Notre équipe vous remettra en fonction de votre gabarit un gilet d'aide à la flottabilité qui ne remplace pas la capacité à nager. Les gilets sont désinfectés après chaque utilisation, néanmoins, en période de basse saison ou de pluie, en raison du mauvais séchage, un gilet peut avoir une odeur. Si c'est le cas, demandé à notre équipe de vous le changer.

Les briefings :

Le briefing parcours : Effectué avec tout le groupe présent, nous vous expliquons le parcours canoë en nous appuyant sur notre carte transmise au responsable orientation. Bien évidemment l'accent est mis sur l'attention des responsables orientations d'où l'importance de leur choix.

Le briefing manœuvre : Effectué avec tout le groupe présent, nous revenons de manière ludique sur le maniement d'un canoë canadien : comment le diriger ? Quelle place correspond à quel poste ? Quelles sont les erreurs à ne pas faire ? Que faire en cas de croisement avec la faune sauvage (cygne notamment) ? Que faire en cas de retournement ? Toute sorte d'astuces et de conseils qui permettent même au grand débutants de naviguer en canoë.

La navette :

La capacité de transport classique (*En savoir plus*) est de 43 personnes : Nous sommes équipés avec nos propres autocars qui effectuent le transport de notre clientèle. Celui qui effectue les briefings effectue également la navette. Le car habituel pour les groupes possède 43 places.

Une capacité qui peut être augmentée : Au besoin, si le groupe est plus important, nous pouvons combiner nos véhicules pour augmenter notre capacité. Néanmoins, un groupe ne pourra pas être supérieur à 30 canoës soit 60 navigants pour des questions de confort du groupe.

La navette succède tout de suite aux briefings : Une fois les briefings effectués, le groupe doit prendre place dans la navette pour partir au point de départ. Il n'est pas possible entre les briefings et la navette de préparer ses affaires.

L'embarquement :

Arrivée de la navette au point de départ : L'embarquement s'effectue selon l'ordre des responsables orientations, celui à l'avant embarquant en premier, celui à l'arrière en dernier.

Au point de départ : Nous équipons le groupe en pagaies, toutes les catégories auront une pagaie (*même les mineurs non navigants)*. Le groupe n'a pas vocation à nous aider au déchargement des canoës ou

à leur mise en place. Pour des raisons de sécurité, la manutention des canoës pour leur déchargement des remorques ou leur mise en place à l'embarcadère de la rivière est interdite au groupe. Seule l'équipe des Canoës du Ried effectuera cette manutention même si le groupe souhaite aider.

Aide à l'embarquement : Notre équipe aidera le groupe lors de son embarquement.

La navigation en autonomie :

Sans encadrement de notre part sur la rivière : Nos prestations sont envisagées en autonomie, sans encadrement ou accompagnement. Le groupe s'encadre par lui-même grâce à ces responsables orientations. En cas d'incident sur la rivière, les responsables orientations pourront joindre notre ligne d'urgence.

Une rivière accessible aux débutants en condition normale : La rivière pratiquée est une rivière catégorie 1 accessible aux débutants suivant le niveau d'eau. Le suivi de la météo et du niveau d'eau et quotidien.

Le débarquement sur notre site :

Une aide au débarquement : Lors de l'arrivée des groupes, notre équipe est présente pour vous aider à débarquer, néanmoins, il faudra aider notre équipe à remonter les canoës en haut de l'embarcadère.

Une restitution du petit matériel au niveau de l'accueil : Les bidons, gilets, carte, pochette téléphone sont à restitués au niveau de notre accueil avant l'utilisation des installations de douches.

Le respect des impératifs horaires de fin : L'horaire impératif de fin vise à permettre à notre équipe de réaliser les opérations de nettoyage du matériel nautique et des installations mais également à la mise en place du matériel pour les prestations envisagées le lendemain. La facturation est envisagée selon son respect.