

GUIDE PRATIQUE STARLING GUIDES

INTRODUCTION

Cher guide STARLING,

Avec ce guide, nous souhaitons professionnaliser et uniformiser notre fonctionnement. Au fil des ans, il est apparu clairement que nos guides, qu'ils soient expérimentés ou moins expérimentés, ont besoin d'informations utiles sous la forme d'un manuel décrivant les principales règles à respecter. Vous disposez ainsi d'un résumé pratique sur lequel vous pouvez vous appuyer pendant la préparation du voyage, mais aussi pendant et après celui-ci.

ATTENTION ! Ce guide n'est pas un script figé ! Chaque voyage est différent et vous devez donc vous adapter à la situation.

POUR LES GUIDES STARLING EXPÉRIMENTÉS : LISEZ ATTENTIVEMENT LES POINTS 1, 2, 3 ET 4

POUR LES NOUVEAUX GUIDES STARLING : LISEZ ATTENTIVEMENT L'INTÉGRALITÉ DE CE DOCUMENT

ADRESSES E-MAIL

En tant que guide, tu peux utiliser ces 3 adresses e-mail :

contact@starlingreizen.be : communication avec les participants. Tu envoies un e-mail aux participants et tu souhaites nous mettre en copie ? Utilise UNIQUEMENT cette adresse e-mail. Envoie également ici les questions des voyageurs que tu nous transmets. Rappel : contact avec les voyageurs.

reservations@starlingreizen.be : organisation et logistique de votre voyage. Si vous nous envoyez un e-mail pour des questions concernant les hôtels, les voitures de location, les vols, les listes de participants, etc., envoyez-le à reservations. Mnémonique : réservations de votre voyage.

info@starlingreizen.be : communication avec Billy (accords concernant les finances, le contenu du voyage, etc.)

1. INFORMATIONS IMPORTANTES POUR LES GUIDES

- Lors de la mise au point du voyage, lisez attentivement le site web qui vous sera envoyé. Une fois que vous l'aurez approuvé, le voyage sera mis en ligne et les inscriptions pourront commencer. Les informations figurant sur le site doivent être exactes ; le guide partage cette responsabilité cruciale. Effectuez ce travail sans tarder.
- Quelques semaines avant le départ, vous recevrez une fiche détaillée (document PDF) du voyage. Il est important que vous lisiez attentivement ce document, que vous vérifiiez que tout est correct et que vous signaliez toute information à ajouter. Vous y trouverez notamment toutes les informations pratiques, le programme quotidien, la liste des indispensables à emporter, les coordonnées du guide et de l'agence, ainsi qu'une liste de voyage adaptée aux exigences spécifiques du voyage. Dès réception de cette fiche détaillée, vous disposez de 10 jours pour nous faire part de vos ajouts ou remarques. Passé ce délai, ce document sera envoyé aux participants. Veillez à bien vérifier tous les éléments. Les éventuelles erreurs non signalées relèvent d'une responsabilité partagée. Si vous ne parvenez pas à le faire dans les 10 jours, faites-le dès que vous en avez la possibilité.
- Vous recevrez vous-même toutes les informations relatives au voyage, accompagnées des réservations, quelques semaines avant le départ. Vérifiez-les immédiatement afin de repérer d'éventuelles erreurs, ce qui nous permettra de les corriger. Plus vous attendrez pour effectuer cette vérification, plus il nous sera difficile d'apporter des corrections. Veuillez patienter jusqu'à ce que nous vous envoyions la liste des participants. En la demandant à l'avance, vous ralentissez notre travail.
- Apportez tous les documents papier (billets d'avion, liste des participants, confirmations de location de voiture, etc.).
- Boissons : l'eau, le café et le thé servis à table doivent toujours être inclus pour les participants et sont donc toujours fournis par le guide. Prévoyez environ 1 bouteille d'eau pour 4 personnes. Les autres boissons supplémentaires sont, en principe, à la charge des participants. Soyez clair à ce sujet lors du premier briefing / premier repas, en précisant que les voyageurs doivent noter leurs boissons personnelles sur leur numéro de chambre, par exemple. Il est également possible de mettre en place une cagnotte pour ceux qui souhaitent boire un verre. Il y a toujours un peu de marge pour offrir un petit plus de notre part, pour choyer les voyageurs : une pause-café, une glace s'il fait chaud, une bouteille de vin en apéritif, etc. Les repas organisés figureront dans la fiche d'information que vous recevrez avant le départ.

Par exemple : « Pour que le voyage se passe sans encombre, le plus simple est de mettre en place une cagnotte pour ceux qui souhaitent prendre un petit extra à boire de temps en temps au déjeuner et au dîner. Nous proposons de commencer avec XX euros par personne (comptez environ 25 euros par semaine) et de voir où cela nous mène. Vous pouvez me régler en espèces ou via Payconiq. Ceux qui ne prévoient pas de boire autre chose que ce qui est prévu au déjeuner et au dîner n'ont bien sûr rien à ajouter. Un apéritif plus coûteux ou une boisson spéciale se mettra à la charge de la chambre ou se paiera personnellement. Tout le monde est d'accord ? « À l'unanimité », oui. »



- Après ton voyage, prépare ta note de frais dans les délais. Veille bien à conserver tous tes reçus. N'oublie pas que Mieke doit traiter environ 100 notes de frais par an, en plus de toute la comptabilité et des factures. Au total, cela représente 2 000 factures, sans compter les notes de frais. Il va sans dire que le traitement d'une note de frais prend du temps. Et que le remboursement du montant que vous avez avancé se fait attendre un peu. Mais vous pouvez bien sûr être assuré que nous finirons par régler nos comptes. Si vous avez du mal à nous faire confiance, nous ne sommes en réalité pas le partenaire qu'il vous faut.

2. NOTE DE FRAIS

Afin d'assurer le bon déroulement de nos activités et de notre comptabilité, nous comptons sur votre aide indispensable. C'est pourquoi nous souhaitons mettre en place un fonctionnement harmonisé, qui garantisse clarté et transparence pour toutes les parties concernées.

Avec STARLING, nous souhaitons gérer en interne autant que possible la logistique et l'organisation, afin que les guides puissent se concentrer pleinement sur le contenu. Cela nous permet, d'une part, d'exercer un contrôle et, d'autre part, d'assurer la parfaite cohérence de notre comptabilité et de nos finances. Il peut toutefois y avoir des exceptions. Lorsqu'un guide ou un collaborateur professionnel se charge de la communication, de la logistique et/ou de l'organisation de l'un des produits mentionnés ci-dessus, nous demandons que toutes les réservations définitives, SANS exception, soient envoyées/transmises à :

RESERVATIONS@STARLINGREIZEN.BE

Cette mesure est nécessaire pour garantir la continuité des opérations en cas d'urgence. Il peut en effet toujours arriver qu'un guide soit dans l'incapacité d'assurer sa mission en raison de circonstances imprévues. De cette manière, nous pouvons mettre en place en interne une procédure d'urgence afin de sauver la situation si nécessaire.

Une fois la réservation effectuée, le paiement suit généralement. Chaque paiement doit être justifié par une facture (ou, pendant le voyage, par un reçu). Nous essayons de préférence d'effectuer autant de paiements que possible à l'avance, afin de limiter au maximum les règlements à effectuer pendant le voyage. Sur une facture destinée à STARLING, toutes les informations ci-dessous doivent être mentionnées SANS exception.

STARLING REIZEN BV

WETSTRAAT 105

8792 DESSELGEM

VAT BE 0544.546.716



NOTA DE FRAIS POUR LES PETITS PAIEMENTS

Au cours du voyage, des frais supplémentaires seront sans doute engagés. Il s'agit généralement de boissons, de repas, d'essence, etc. Il est impossible de saisir comptablement chacun de ces petits paiements un par un. C'est pourquoi nous avons mis en place la note de frais, qui regroupe le tout en une seule « facture » comptable.

Si des dépenses sont engagées pendant le voyage, nous demandons au guide de les consigner soigneusement. Le fichier Excel « OnkostenSTARLING » vous permet de saisir et de détailler toutes ces dépenses. Nous essayons de distinguer les factures importantes, établies au nom de l'entreprise, des dépenses mineures. Cela n'est toutefois pas toujours nécessaire et une facture peut également être incluse dans un regroupement de dépenses.

Le fichier Excel est entièrement automatisé. Cela signifie que certaines cellules génèrent automatiquement un montant. Par exemple, le total des frais de transport est calculé, tout comme le total des frais engagés par le guide, etc. Ces cellules sont protégées et ne peuvent pas être modifiées. Comment utiliser ce fichier Excel ?

1. Pour commencer, classez tous les reçus par date et attribuez un numéro à chaque paiement en commençant par 1, 2, 3, etc. Notez ce numéro sur chaque reçu et assurez-vous qu'il corresponde à la première colonne du fichier Excel.
2. Notez toutes les informations générales telles que votre nom, le voyage, les dates de départ, votre numéro IBAN,
3. notez les informations nécessaires dans la ligne correspondante du reçu concerné. Il est particulièrement important d'indiquer un numéro correct dans la colonne « POSTE DE DÉPENSES » et de noter le « MODE DE PAIEMENT » approprié. N'utilisez que les abréviations définies dans le fichier Excel (faites défiler vers la droite dans Excel). 1, 2, 3, 4, 5 ou 6 et CS, CG, KS et KG. Vous n'avez bien sûr pas besoin d'utiliser les guillemets.
4. Une fois les montants correctement saisis, Excel calcule automatiquement le montant à rembourser. Si vous avez des doutes quant aux montants des paiements à saisir, veuillez demander à Mieke les relevés bancaires de la carte bancaire correspondante qui vous a été remise. Ceci est particulièrement important lorsque le paiement a été effectué dans une autre devise. **Ce sont les euros qui ont été débités du compte bancaire qui comptent, et non les montants en devise étrangère indiqués sur le ticket de caisse. Ces derniers ne servent qu'à titre indicatif.**

Une fois que tout est correctement noté et classé, envoyez le fichier Excel à Mieke : invoice@starlingreizen.be. Vous n'avez donc pas besoin d'imprimer ce fichier. Veillez à ce que le fichier porte un nom unique et clair (par exemple : Note de fraisFRANCEBrenne2025).

REMARQUE : Dans la mesure du possible, nous demandons au guide de prendre les frais à sa charge et de se faire rembourser la totalité du montant a posteriori. Il est en effet impossible de fournir une carte bancaire pour chaque voyage. Nous faisons toutefois de notre mieux pour fournir une carte bancaire lors des voyages où les frais seront un peu plus élevés. Si vous ne souhaitez pas avancer de somme, nous pouvons également verser une avance si vous le souhaitez, même si cela représente un peu plus de travail pour Mieke. Nous remercions les guides pour leur compréhension et leur confiance en notre fonctionnement.



3. SANTÉ

VACCINATIONS

Optez-vous pour une destination proche ou lointaine ? Consultez toujours à l'avance les conseils sanitaires relatifs à votre destination de vacances avant de partir ! Il existe un moyen simple de vous protéger efficacement et durablement contre certaines maladies infectieuses liées aux voyages : la vaccination. Vérifiez bien avant votre départ si vous avez besoin de vaccins. Grâce à ce lien, vous pouvez rechercher, pour chaque destination, si vous avez besoin de vaccins et lesquels. Vous trouverez plus d'informations sur le site :

- <https://www.vaccination-info.be/>
- www.wanda.be

URGENCES

En cas d'urgence, les informations relatives à votre état de santé peuvent être utiles aux médecins et infirmiers locaux. N'oubliez pas d'emporter avec vous un document rédigé en anglais contenant les informations suivantes :

- la ou les maladies dont vous souffrez ;
- les médicaments que vous prenez (nom du médicament, posologie, etc.). Si vous devez emporter beaucoup de médicaments, demandez à votre médecin traitant de vous en dresser une liste détaillée. Si nécessaire, vous pourrez alors présenter cette liste aux douanes
- les intolérances ou allergies
- votre groupe sanguin.

*** IMPORTANT : veillez à toujours avoir sur vous les numéros de police et les coordonnées de votre compagnie d'assurance ! ***

PRÉCAUTIONS À PRENDRE PENDANT LE VOYAGE

Lavez-vous les mains régulièrement et soigneusement avec de l'eau et du savon. Comptez environ 40 à 60 secondes par lavage.

Toussez ou éternuez dans un mouchoir en papier ou dans le creux de votre coude ; utilisez des mouchoirs en papier et jetez-les immédiatement à la poubelle.

Premiers secours – Trousse à pharmacie de voyage

En tant que guide, emportez les médicaments nécessaires (adaptés au type de voyage que vous accompagnez).

Ceci sert de ligne directrice pour vous donner une idée des médicaments et du matériel qui peuvent s'avérer utiles en voyage. Adaptez-le en fonction de ce qui vous convient le mieux. Il peut parfois être utile d'en discuter avec votre médecin traitant. Pour savoir avec certitude quels médicaments vous pouvez prendre, pendant combien de temps, en quelle quantité, à partir de quand et jusqu'à quand vous pouvez les utiliser. Discutez également des médicaments qui vous seront utiles et de leur compatibilité ou non avec votre traitement quotidien. Tenez également compte de la destination où vous vous rendez.

Vérifiez également l'ancienneté de votre trousse à pharmacie de voyage et la date de péremption. Assurez-vous d'en avoir suffisamment avec vous.

Prévoyez également des réserves du nécessaire (ordonnance de secours, lunettes de rechange, médicaments de secours...).



Liste des médicaments à emporter

Vous trouverez ci-dessous une liste détaillée de médicaments, mais vous n'aurez certainement pas besoin de tous. Discutez avec votre médecin traitant pour déterminer ce qui vous convient le mieux. Tenez également compte des médicaments qui peuvent ou ne peuvent pas être pris en association avec votre traitement quotidien.

Remarques générales concernant tous les voyages :

- Care plus, First Aid kit Emergency (par exemple celle d'AS Adventure) avec pince à tiques.
- Notices des médicaments !
- Les pastilles à sucer sont plus pratiques (pas besoin d'eau) que les médicaments à avaler.
- Du savon biodégradable ou du savon en pain pour se laver les mains régulièrement. Un gel hydroalcoolique contenant au moins 70 % d'éthanol peut également s'avérer utile.

Quelque chose pour :

- Koorts: paracetamol (vb merknamen: Fièvre : paracétamol (ex. : marques : Dafalgan, Paracetamol EG, Mylan, Sandoz, Teva).
- Vomissements : par ex. comprimés orodispersibles MotiliumDiarrhée : Imodium, voire Imodium Duo
- Crampes abdominales : Buscopan Forte (également pour les calculs rénaux, les calculs biliaires, les coliques intestinales)
- Constipation : sachets de Movicol, Laxoberron également pour un résultat rapide et lavement pour un résultat encore plus rapide.
- Cystite : Monuril
- Mal des montagnes : au-dessus de 3 000 m : Diamox (peut être pris à titre préventif 3 jours à l'avance (250 mg en 2 doses) et 2 à 3 jours sur place.
- Pommade ophtalmique antibiotique (peut également servir à soigner les plaies). En cas d'infections oculaires : collyre Torbex (pas de collyre contenant de la cortisone).
- Maux de gorge : n'importe quel pastille/spray pour la gorge à base de lidocaïne (à utiliser en association avec de l'ibuprofène/Neurofen)
- Nez bouché : spray nasal et, éventuellement, comprimés à base de pseudoéphédrine, tels que Sinutab Forte ou Vasocedine.
- Allergies/démangeaisons/piqûres d'insectes : de nombreux produits disponibles sur le marché (cétirizine, par exemple Zyrtec, Reactine, desloratadine, ébastine, lévocétirizine, loratadine, mizolastine, rupatidine, bilastine, pommade anti-démangeaisons pour les piqûres d'insectes (à base de cortisone et éventuellement de lidocaïne)
- Quelque chose contre le mal des transports
- Steristrips ou produits similaires pour les petites blessures
- Analgésiques : en 1er choix, bien sûr, du paracétamol à 1 g, puis en 2e choix, éventuellement du tramadol ou similaire, uniquement en cas de douleur intense
- Anti-inflammatoire pour les douleurs musculaires ou articulaires : l'ibuprofène convient également, ainsi que le diclofénac ou le Naprsyne, à associer au paracétamol ou à des analgésiques de deuxième intention
- Antiseptique pour les plaies (par ex. Iso-Bétadine)
- Compresses stériles, pansements, bandages, sparadrap...Spray nettoyant (par ex. de Hansaplast)
- Pansements adhésifs



- Eau oxygénée pour arrêter les saignements
- Crème Hirudoid pour les ecchymoses
- Talc pour les bas, pour les plis cutanés.
- Crème hydratante pour les températures très chaudes et très froides.
- Gel Voltaren ou similaire pour les douleurs musculaires
- Solution saline pour rincer les corps étrangers (par ex. des yeux).
- Magnésium pour les crampes musculaires
- Attelle pour, par exemple, une cheville foulée, un genou tordu, un poignet surmené...Pommade pour les fesses de bébé pour toutes sortes d'irritations
- Épingles de sûreté de rechange, élastiques, etc.
- Glucose ou dosettes d'Isostar

Pommades utiles :

- Crème Fucidin (piqûres d'insectes, impétigo, boutons de fièvre, écorchures, ongles enflammés, gerçures, érythème cutané...)
- Crème à la cortisone
- Répulsif anti-insectes contenant du DEET
- Crème solaire indice 50 et baume à lèvres avec filtre solaire

Pour les tropiques, un petit conseil :

- Déshydratation : ORS / comprimés Isostar / Soparyx
- Diarrhée accompagnée d'une forte fièvre / diarrhée sanglante : administrer alors 1 g d'azithromycine
- Autres antibiotiques, mais uniquement en l'absence totale de soins médicaux à proximité et toujours après consultation d'un médecin.
- Aérosols anti-insectes

4. CONSEILS SUPPLÉMENTAIRES

- Préparez une clé USB avec de la musique locale, cela contribuera à créer une bonne ambiance !
- Emportez une carte papier du pays ou de la région, cela facilitera la communication du programme et des informations pratiques aux participants.
- Proposez éventuellement un système de rotation pour les places à l'avant de la voiture. Ainsi, chacun pourra s'asseoir à l'avant à un moment donné si cela est souhaité.
- Un groupe WhatsApp peut s'avérer pratique et sympa. N'hésitez pas à prendre l'initiative et à demander aux participants qui souhaite en faire partie.



5. LES ÉTAPES D'UN VOYAGE

Nous constatons que les voyages et les ateliers suivent toujours les mêmes étapes, c'est pourquoi nous nous en servons comme structure pour ce guide. Au sein de STARLING, nous essayons également de mettre en place une structure fixe pour l'organisation d'un voyage.

- 1) « idée » d'un voyage
- 2) préparation préalable
- 3) peu avant le voyage
- 4) pendant le voyage
- 5) après le voyage

Phase 1 : L'IDÉE D'UN VOYAGE

INFORMATIONS PRATIQUES :

Un voyage commence par une idée. Cette idée est transmise à Billy « info@starlingreizen.be ».

Il la transmettra rapidement à l'adresse e-mail interne compétente « reservations@starlingreizen.be ». Vient ensuite la préparation logistique.

La passion et la motivation sont essentielles. Nous préférons que chacun fasse ce qu'il aime et s'y consacre pleinement. Si tu as donc une idée géniale pour un voyage ou si tu souhaites (re)visiter une destination particulière, fais-le-nous savoir. En concertation avec le bureau, un voyage sera inscrit au programme. Pour cela, tu peux contacter Billy. Nous voulons bien sûr veiller à ce que notre offre soit équilibrée, diversifiée et présente le moins de chevauchements possible. Nous voulons éviter la surabondance afin que les voyages prévus puissent effectivement avoir lieu. Il est donc important que votre ou vos voyages tiennent compte du programme déjà proposé par STARLING. La collégialité est essentielle. Il faut respecter le programme actuel et tenir compte du marché.

Nous ne pouvons pas tout proposer chaque année, alors faites preuve d'originalité dans vos propositions. Discutez avec vos collègues des destinations que vous aimeriez accompagner. Nous aimons réitérer les voyages qui ont du succès, surtout s'ils s'avèrent populaires et se remplissent rapidement. Mais nous comprenons que tous les guides ne souhaitent pas toujours accompagner les mêmes destinations (même si cela présente des avantages et procure beaucoup de satisfaction). C'est pourquoi nous recherchons un système de rotation parmi les guides, afin que tous ceux qui le souhaitent puissent accompagner certains voyages à un moment ou à un autre. Chaque année, nous proposerons quelques « classiques » pour lesquels nous recherchons encore un guide. Sachez que nous privilégions les destinations/pays où vous êtes déjà allé et où vous avez de l'expérience avec les lieux et/ou les espèces. Guider une destination inconnue n'est pas impossible, mais doit être mûrement réfléchi.



Phase 2 : ÉLABORATION PRÉALABLE

INFORMATIONS PRATIQUES :

Organisation du voyage, calcul des prix : reservations@starlingreizen.be

Publication sur le site web : communicatie@starlingreizen.be et Billy – info@starlingreizen.be

Inscription : contact@starlingreizen.be

Départ garanti : organisation logistique (répartition des chambres, vols, etc.) : reservations@starlingreizen.be

Communication avec les participants : contact@starlingreizen.be

!!! NE JAMAIS !!! utiliser info@... ou reservations@... pour communiquer avec/au sujet des participants

TOUTES LES RÉSERVATIONS concernant les vols, les hôtels, les guides locaux et les agents au sol sont centralisées via une seule adresse e-mail. Tout est géré par le service « réservations ».

Si, en tant que guide, vous avez vous-même échangé des messages avec un agent au sol, des hôtels, etc., veuillez systématiquement, sans exception, les transférer au service « réservations » : reservations@starlingreizen.be

LE SITE WEB est notre « vitrine ». Il est important de fournir le contenu nécessaire et de qualité. L'adresse e-mail à utiliser pour tout ce qui concerne le site web est gérée via communicatie@starlingreizen.be

INSCRIPTIONS ET CONTACT AVEC LES PARTICIPANTS : tous (!) les contacts avec les participants se font via : contact@starlingreizen.be

« Contact » est l'adresse e-mail à utiliser pour toute communication avec nos participants ou participants potentiels. En tant que guide, vous devez utiliser cette adresse e-mail lorsque vous transférez une inscription, lorsque vous répondez à une question d'un participant ou lorsque vous devez communiquer toute autre information aux participants (par exemple, fiches détaillées, listes d'oiseaux, etc.).

Il va sans dire que la préparation est essentielle pour que le voyage se déroule dans les meilleures conditions. Veuillez donc tenir compte des points suivants :

- Pour chaque voyage que nous organisons, nous essayons d'obtenir des options sur les hébergements, les guides, les véhicules et tous les services nécessaires au voyage. Pour les hôtels, nous réservons un certain nombre de chambres (plus que ce dont nous avons besoin, et nous prévoyons suffisamment de chambres individuelles), nous demandons une réduction de groupe et essayons de prendre autant d'options sans engagement que possible (c'est-à-dire sans devoir verser d'acompte et donc sans risque si le voyage ne devait pas avoir lieu). Nous demandons également un planning pour le transport (horaires de vol, horaires de train ou location de voiture) et une estimation du coût de l'ensemble. Ce n'est pas toujours définitif et il n'est pas toujours possible de demander les prix des vols aussi longtemps à l'avance. Nous ne pouvons pas proposer de voyages pour lesquels nous ne pouvons garantir un itinéraire précis. Il existe parfois des alternatives, au cas où les hôtels seraient complets, mais ce que nous vendons doit correspondre exactement à ce que nous proposons. En cas de modification substantielle du programme, le participant a le droit de renoncer au voyage sans frais. Tenez-en compte lorsque vous planifiez un voyage ; les modifications a posteriori doivent être évitées à tout prix. C'est pourquoi nous choisissons parfois de ne pas préciser tous les hôtels, notamment pour ne pas dévoiler tous nos secrets.



- Une fois le voyage défini, nous créons une page dédiée, à laquelle vous pouvez contribuer en tant que guide en fournissant du texte, en relisant le contenu ou en envoyant des photos. Lorsque la page est presque prête, nous vous la transmettons pour une dernière vérification. Après votre validation, le voyage est mis en ligne et les inscriptions peuvent commencer à affluer.
- Les paiements importants, notamment pour les services de guide, les hôtels ou d'autres dépenses sur place, sont de préférence effectués autant que possible à l'avance. Cela permet d'éviter les imprévus et de faciliter le bon déroulement du voyage. Nous nous efforçons de payer autant que possible à l'avance, sur facture.
- Nous essayons de vous tenir informés au mieux concernant les voyages. Nous ne pouvons bien sûr pas vous informer à chaque inscription, mais nous suivons cela de près et nous vous faisons en tout cas savoir quand le départ du voyage est garanti. Si le voyage est annulé faute d'un ou deux participants, nous pouvons encore examiner, deux mois avant le départ, si nous pouvons maintenir le voyage, éventuellement moyennant un supplément. Dès que nous décidons qu'un voyage est garanti, nous fixons tout concrètement.

Phase 3 : JUSTE AVANT LE DÉPART

Environ 40 jours avant le départ, nous savons (au plus tard) si le voyage aura lieu ; nous communiquons alors les détails pratiques aux participants, nous t'informons, en tant que guide, des réservations effectuées et nous nous préparons pour le départ.

- Peu avant le départ, nous rédigeons une fiche détaillée contenant des informations supplémentaires sur la destination des participants. En tant que guide, vous êtes coresponsable du contenu. Vous pouvez nous envoyer vos propres contributions, demander les informations nécessaires au guide local et nous tenir informés. Sur la base des informations figurant sur notre page de voyage et des informations complémentaires (programme détaillé par jour, entre autres), nous créons un PDF soigné avec InDesign qui, une fois finalisé, est renvoyé au guide pour vérification. Vous le relisez alors une dernière fois et nous faites part de vos remarques, jusqu'à ce que le document soit sans erreur et aussi complet que possible. Dès que vous recevez cette fiche détaillée, vous disposez de 10 jours pour nous faire part de vos ajouts ou remarques. Au bout de 10 jours, ce document sera envoyé aux participants. Veillez à bien vérifier tout le contenu. Les éventuelles erreurs qui subsisteraient relèveraient d'une responsabilité partagée. La fiche détaillée contient notamment les éléments suivants :

- toutes les informations pratiques
- une description de la région que vous allez explorer
- le programme quotidien
- les horaires de vol, le lieu et l'heure de rendez-vous (aéroport), les limites de bagages
- les documents requis et/ou les formalités de visa, les questions financières, la monnaie locale et les cartes bancaires
- les indispensables à emporter spécifiquement pour ce voyage (par ex. bottes, chaussettes anti-tiques ou chaise de camping)
- lectures recommandées (types de guides, guides de voyage, etc.)
- coordonnées du guide et de l'agence
- liste de voyage, adaptée aux exigences spécifiques du voyage



- **Guide pratique** : notre agence vous enverra également bien à l'avance (souvent 4 à 3 semaines avant le départ, selon le type de voyage) toutes les informations pratiques relatives à votre voyage. Vous recevrez un récapitulatif via un dossier Dropbox que nous partagerons avec vous. Ce dossier contient un document Word récapitulant toutes les informations relatives à l'ensemble des réservations (hôtels, répartition des chambres, restaurants, transports). Nous fournissons également un récapitulatif des montants déjà payés et de ceux qui doivent encore être réglés sur place. Il peut arriver que, au moment où ces informations sont envoyées, tout ne soit pas encore finalisé. Certaines informations seront parfois surlignées en jaune, par exemple les paiements qui doivent encore être effectués. Nous assurons le suivi de ces éléments. Dès qu'ils seront réglés, ils seront surlignés en vert. De cette manière, en tant que guide, vous êtes toujours au courant des dernières mises à jour. **Veillez donc à vérifier ce document une nouvelle fois peu avant le départ.**

– Ce dossier Dropbox contient également une liste des participants, les documents relatifs aux vols, les confirmations de réservation et les bons (par exemple, pour la location de voiture) dont vous pourriez avoir besoin. Vous pouvez créer un groupe WhatsApp à partir de la liste des participants. Notre politique/recommandation est de ne pas créer ce groupe WhatsApp plus de 14 jours avant le départ.

– **Nous vous envoyons ces informations de notre propre initiative ; vous n'avez donc pas besoin de les demander.** Si vous le jugez nécessaire, vous pouvez bien sûr nous demander certaines informations à l'avance, mais essayez d'éviter cela dans la mesure du possible.

- **Réunion préalable** : une réunion n'est pas obligatoire et est rarement organisée. C'est fastidieux et les retours ne sont souvent pas complets, ce qui vous oblige à tout réexpliquer. Vous êtes toutefois libre d'en organiser une de votre propre initiative et à vos frais.
- **Retrait du matériel pour le voyage** : si le bureau doit te remettre des affaires, comme une carte de crédit, de l'argent liquide, des talkies-walkies ou tout autre matériel, nous fixerons un rendez-vous peu avant le départ.

- **Renseignez-vous bien sur le thème de votre voyage :**

- thèmes photographiques (paysages, styles photographiques, grandes villes, photographie de nature,...)
- espèces cibles d'un voyage (mammifères, oiseaux, ...)
- autres (gestion de la nature, culture,...)

- **Répondez rapidement aux questions** posées par le bureau. Il peut s'agir de questions visant à améliorer l'organisation du voyage ou de questions posées par les participants.

- L'enregistrement s'effectue toujours à l'aéroport même. Si vous ou les participants souhaitez tout de même vous enregistrer à l'avance, vous pouvez le faire en ligne à l'aide du numéro de réservation figurant sur le document de voyage. Il arrive que, une fois les vols réservés, nous recevions un e-mail vous informant que vous pouvez vous enregistrer pour votre vol. Ces e-mails vous sont toujours transmis, à vous ou aux participants, afin qu'ils puissent, s'ils le souhaitent, s'enregistrer en ligne.



- Si nécessaire, passe un petit coup de fil aux participants juste avant le départ. Tu peux également leur envoyer un e-mail peu avant le départ et/ou créer un groupe WhatsApp.
- Préparez une bande-son. Les gens associent souvent les voyages à la musique ; proposez donc une compilation de morceaux du pays de destination, des tubes ou des chansons entraînantes, qui pourront plus tard raviver de beaux souvenirs.
- Si vous connaissez déjà (en partie) les participants : adaptez légèrement le voyage en fonction de cela, dans la mesure du possible. Exemple : vous savez que le participant A est un ornithologue passionné, mais que le participant B préfère un rythme un peu plus tranquille. Trouvez alors un juste équilibre !

- **Avant le départ, en tant que guide, veillez à prévoir au moins les éléments suivants :**

– une liste imprimée des participants, comprenant toutes les coordonnées ainsi que les coordonnées d'une personne à contacter en cas d'urgence (qui vous sera envoyée à l'avance)

– les cartes d'embarquement des participants et la vôtre (en cas de voyage en avion). Bien que cela ne soit pas obligatoire et qu'il soit souvent possible de s'enregistrer simplement au comptoir, le fait d'avoir un document papier rassure la plupart des participants

– les documents de visa (pour l'ensemble du groupe ou pour vous-même) le cas échéant

– des étiquettes à bagages pour vos compagnons de voyage : nous avons fait fabriquer des étiquettes que nous remettons aux guides afin qu'ils puissent les remettre aux (nouveaux) participants à l'aéroport pour qu'ils puissent marquer leurs bagages. Ces étiquettes sont utiles non seulement à l'aéroport, mais aussi à l'arrivée à l'hôtel pour le personnel, afin d'acheminer les bagages vers la bonne chambre.

- Trousse de premiers secours : vous devez vous procurer vous-même une trousse de premiers secours.
- Tous les documents nécessaires : en tant que guide, vous devez montrer l'exemple ; assurez-vous d'avoir sur vous votre passeport/carte d'identité, votre permis de conduire (international), ainsi qu'une carte de crédit (la vôtre et/ou celle de Starling) pour les paiements.
- Installez l'application 112. Elle peut s'avérer très utile en cas d'urgence.

Phase 4 : PENDANT LE VOYAGE

La première rencontre avec le groupe est importante. Prenez suffisamment de temps pour accueillir tout le monde, faire connaissance et évaluer les attentes. Cela se passe souvent à l'aéroport de Zaventem ; nous fixons comme point de rendez-vous standard le hall des départs, près du grand panneau indiquant les heures de départ, au stand Exki (snacks sains). En règle générale, nous prévoyons actuellement 2 h 30 avant le départ du vol, 3 h si une forte affluence est attendue, afin de ne pas devoir gérer ce moment dans la précipitation.



En tant que guide, essayez d'être reconnaissable en tant que guide STARLING en portant un t-shirt, une veste ou une casquette STARLING. Si vous n'en avez pas encore, contactez-nous !

Assurez-vous d'avoir la liste des participants avec vous (sur papier), cela fait bonne impression, même si vous connaissez les participants par cœur.

- La règle d'or est bien sûr la suivante : le client passe avant tout ! Essayez de répondre aux attentes individuelles des participants tout en conservant un certain équilibre. Veillez également à surveiller l'ambiance au sein du groupe, ce qui n'est pas facile à concilier avec l'attention personnelle que vous leur accordez.
- Lorsqu'il s'agit d'observer, de photographier ou de découvrir une espèce, un paysage ou une activité, tout le monde doit pouvoir y participer.

– par exemple : veiller à ce que tout le monde ait pu observer une espèce cible donnée

– par exemple : veiller à ce que tout le monde ait pu prendre la photo souhaitée

- Passez régulièrement en revue le programme de la journée afin que les participants soient informés. De préférence la veille au soir, mais aussi en cas de changements éventuels au cours de la journée.
- Lorsque vous accompagnez un guide local, essayez de vous impliquer autant que possible dans l'organisation du programme afin de pouvoir répondre immédiatement aux questions des participants. Vous êtes souvent bien mieux placé que le guide local pour évaluer les besoins de votre groupe. Cela dit, il ne faut bien sûr pas sous-estimer sa connaissance du terrain.
- Laissez les participants donner leur avis sur le programme quotidien. Il se peut que leurs demandes évoluent légèrement au cours du voyage ; soyez attentif à cela et adaptez le programme quotidien en fonction de l'avis général.
- Faites attention au rythme du voyage ! Il est important de répertorier les espèces ou de prendre beaucoup de photos, mais certaines personnes n'y accordent pas assez d'importance. Essayez de trouver un bon équilibre.
- N'hésitez pas à apporter une petite collation pour faire plaisir aux participants lors d'une journée fatigante. Les petites attentions comptent beaucoup !
- Mettez sur la qualité ! STARLING est synonyme d'expériences enrichissantes, et une observation brève et fugace ou une mauvaise photo ne contribuent pas à cela. Consacrez plus de temps à une observation si vous sentez qu'elle pourrait être améliorée, mais gardez toujours à l'esprit les attentes des participants.



- **Boissons** : en principe, seule l'eau est comprise dans le prix du voyage ; le café et/ou le thé sont souvent inclus au petit-déjeuner. Lors de certains voyages, des boissons non alcoolisées sont également fournies (par l'organisateur local), mais ce n'est pas systématique. Les boissons alcoolisées sont toujours à votre charge. Tout comme les collations ou les petites attentions, un petit extra occasionnel est également recommandé. Par exemple, un verre de vin au dîner aux frais de STARLING. À titre indicatif, nous fournissons au guide un budget (convenu à l'avance) qui comprend une collation, une boisson ou une petite attention supplémentaire. Nous partons du principe d'une petite attention tous les trois jours. **Si vous souhaitez offrir des extras aux participants, ceux-ci seront déduits de vos honoraires.**
- Les paiements sur place s'effectuent avec la carte bancaire qui t'a été remise ou en espèces. Si cela s'avère impossible, tu avances toi-même les petits montants et tu peux ensuite soumettre une note de frais. Essaie d'éviter que les participants paient des choses qui sont en réalité comprises dans le prix, car tu risques tout simplement d'oublier de les rembourser. Pour les paiements que tu effectues aux frais de STARLING, demande toujours un reçu après coup !
- Si vous devez donner des pourboires, convenez-en à l'avance avec les participants afin de constituer une cagnotte à cet effet (ou mieux encore, précisez-le à l'avance dans la fiche détaillée). Les pourboires et autres dépenses pourront ainsi être facilement réglés à partir de cette cagnotte.
- Voitures de location : essayez de faire en sorte que la prise en charge se passe le mieux possible, mais vérifiez bien s'il y a des dommages. Rendez également la voiture aussi propre que possible. Nous louons autant que possible avec une couverture complète en cas d'accident (y compris les pneus et les vitres) ; cela sera indiqué sur le bon. Si cela n'est pas possible, le risque (la franchise) est à notre charge. En tant que guide, vous n'avez pas à craindre de devoir payer ces frais, mais soyez tout de même prudent.
- En cas de contretemps, d'accident ou de vol/perte, veuillez en informer l'agence. Un numéro d'urgence (joignable 24h/24 et 7j/7) est à votre disposition pour les situations urgentes ; n'hésitez pas à nous contacter si vous avez besoin d'une aide immédiate. Si la situation est moins urgente, merci de nous en faire part afin que nous en soyons informés.
- Surveillez la prise en charge des bagages, tant à l'aller qu'au retour. Veillez à ce que tous les participants conservent soigneusement leurs étiquettes de bagages, car celles-ci sont indispensables en cas de problème. Si des bagages ne sont pas arrivés, aidez le participant ou la participante à le signaler à la compagnie aérienne et informez également le bureau. Souvent, nous pouvons agir plus rapidement depuis ici pour retrouver ces bagages et les faire livrer, s'ils sont retrouvés.
- En cas de retard, de correspondance manquée ou de tout autre imprévu concernant votre vol ou votre trajet en train, signalez-le avant tout à la compagnie aérienne ou ferroviaire afin qu'elle puisse trouver une solution, puis informez-nous. Nous vous aiderons à trouver une solution, si nécessaire, et pourrons ainsi réclamer une éventuelle indemnisation.



- Mais surtout : gardez le moral ! Même si quelque chose ne se passe pas comme prévu, en cas de contretemps ou de retard, gardez courage, restez positif, et si vous vous sentez vous-même agacé, essayez de ne pas le montrer aux participants (tout en communiquant ouvertement et honnêtement, bien sûr). Une petite attention supplémentaire dans ces moments-là peut souvent faire la différence et rendre l'attente plus agréable.

Phase 5 : APRÈS LE VOYAGE

- N'oubliez pas de bien respecter les consignes relatives aux tickets. Conservez-les séparément (pot, STARLING et dépenses personnelles). N'attendez pas trop longtemps pour établir une note de frais et l'envoyer avec vos reçus ou la remettre au bureau. Vous trouverez plus loin dans ce document des informations plus détaillées sur la manière de remplir la note de frais.

- Nous vous fournirons à l'avance un modèle pour enregistrer les frais.

- Un formulaire d'évaluation du voyage sera envoyé à tous les participants après le voyage.

- Envoyez aux participants ce que vous leur avez promis, par exemple des photos, la liste d'observations, l'album, les adresses e-mail (uniquement si tout le monde y a consenti).

Une sélection de photos et de vidéos peut toujours nous être envoyée, afin que nous puissions les utiliser pour les réseaux sociaux et les futurs voyages.

Les éventuelles remarques concernant les agents au sol seront passées en revue par la suite.

Nous examinons de préférence dès que possible s'il est souhaitable de réitérer le voyage et ce qui peut être amélioré. Plus nous pouvons planifier à l'avance, mieux c'est !



6. STARLING ÉQUIPE

Au sein de STARLING, une équipe de collaborateurs permanents s'occupe de l'organisation des voyages.

BILLY – DIRECTEUR DE STARLING (billy@starlingreizen.be alias info@starlingreizen.be). Billy Herman coordonne le fonctionnement interne de STARLING. Il supervise l'organisation générale de STARLING.

MIEKE – RESPONSABLE FINANCIÈRE (mieke@starlingreizen.be alias invoice@starlingreizen.be). Mieke se charge de TOUTES les tâches administratives financières. Elle contrôle les paiements, effectue tous les paiements aux fournisseurs et est responsable des ressources humaines, des assurances et de la comptabilité.

SOFIE – RESPONSABLE DES RÉSERVATIONS (reservations@starlingreizen.be). Sofie coordonne les réservations d'hôtels, de vols, etc.

KIMBERLY – ASSISTANTE ADMINISTRATIVE (contact@starlingreizen.be ou reservations@starlingreizen.be). Kimberly est notre touche-à-tout administrative. Elle veille à ce que la communication avec les participants et les guides se passe bien et apporte son aide là où c'est nécessaire.

MAGALIE – RESPONSABLE DES INSCRIPTIONS (contact@starlingreizen.be). Magalie traite toutes les inscriptions pour tous les voyages ! Elle note soigneusement les demandes reçues via le site web et veille à ce que les participants reçoivent leurs bons de commande.

JOACHIM – VOYAGES ORNITHOLOGIQUES (vogels@starlingreizen.be). Joachim est un ornithologue passionné depuis son plus jeune âge et est LA personne à contacter pour tout ce qui concerne les oiseaux.

JONAS – RESPONSABLE DE LA COMMUNICATION (communicatie@starlingreizen.be). Jonas s'occupe de la communication et du marketing de l'entreprise. Presque tout ce qui concerne les textes et les vidéos sur les réseaux sociaux passe d'abord par son bureau.

7. INFORMATIONS GÉNÉRALES – GUIDES

GUIDES POUR STARLING ?

En tant que guide pour STARLING, tu possèdes les compétences relationnelles nécessaires pour animer un groupe. Tu es une personne dynamique, qui aime prendre les rênes tout en tenant compte des besoins et des questions des participants. C'est essentiel ! Les participants sont toujours au centre de nos préoccupations, tant pour les observations que pour la prise de photos, même si leurs appareils ne sont pas de très bonne qualité. Vous possédez des connaissances spécifiques sur un thème ou un sujet particulier et souhaitez partager cette passion avec d'autres. Vous accordez de l'importance à une cuisine savoureuse et soignée, à un hébergement propre, à un transport sûr, au divertissement et à l'humour, et vous appréciez les petites choses qui relèvent de nos centres d'intérêt (nature – photographie). Vous êtes (de préférence) non-fumeur et vous êtes plus ou moins en forme et en bonne santé. Enfin, vous êtes entouré de personnes qui aiment partir en voyage avec vous ! Car un groupe de participants est essentiel pour que votre voyage puisse avoir lieu.



Quels sont les différents types de GUIDES ? Dans quelle mesure suis-je assuré(e) ?

Nous disposons désormais d'une équipe de guides nombreuse et diversifiée. Nous pouvons les classer en deux catégories :

1. Les bénévoles : ils accompagnent un voyage « gratuitement », en échange du gîte et du couvert, ou conduisent un véhicule pendant le voyage. Ce qui compte avant tout, c'est la motivation à bien encadrer un voyage ; tous les frais liés au voyage sont pris en charge. L'ASBL Sturnus a été créée pour soutenir le travail de ces guides. L'ASBL prend en charge les frais, verse des indemnités aux bénévoles, organise des formations et peut fournir du matériel (en prêt). Toute personne conduisant un véhicule pendant un voyage est également considérée comme un bénévole et sera donc (n'a pas été complété). Cela garantit que tant les accompagnateurs bénévoles que les chauffeurs sont entièrement assurés en responsabilité civile en tant que guide/chauffeur. Pour chaque voyage, un petit contrat est conclu avec l'ASBL et le guide/chauffeur ; celui-ci vous est envoyé à l'avance afin que vous puissiez le signer et le renvoyer.
2. Freelances et professionnels : les freelances accompagnent des voyages à titre « accessoire », à temps partiel. Les professionnels tirent une (grande) partie de leurs revenus de l'accompagnement de voyages. Ces deux types d'accompagnateurs sont rémunérés par voyage, comme convenu avec Starling, souvent en fonction du nombre de participants par guide, et peuvent établir une facture à cet effet. Dans le cadre de leur activité (secondaire), ils peuvent eux-mêmes comptabiliser leurs frais dans leur propre comptabilité (matériel, etc.). **Chaque guide est responsable de sa propre assurance (la responsabilité civile est obligatoire, l'assistance, l'annulation et/ou le vol sont facultatifs).**

