

RETRAITE EN ACTION

ROLES ET RESPONSABILITÉS

1. ÉQUIPE DES VOYAGES

L'équipe des voyages est composée de membres de Retraite en Action (REA), dont un coordonnateur, ainsi que d'un représentant de la Direction générale de REA. L'Équipe fait des recommandations de voyages lesquels doivent être approuvés par la Direction générale de REA.

Le mandat de l'Équipe est de coordonner les voyages de plus d'une journée qui sont organisés par des membres de REA. Les décisions se prennent de façon transparente en fonction de critères préétablis, et dans le respect des politiques et règlements administratifs de REA.

L'équipe des voyages se rencontre en général tous les deux mois. Ses principales responsabilités sont de :

- proposer un calendrier de voyages et excursions qui répondent aux intérêts et aux capacités des membres,
- recruter, appuyer et encadrer tout membre de REA qui voudrait prendre l'initiative d'organiser un voyage,
- examiner les propositions de voyages, en vérifier la qualité et faire des suggestions au besoin,
- s'assurer que l'information sur chaque voyage est diffusée (en ligne sur le site web de REA dans la section Programmation et par l'entremise de l'Infolettre),
- veiller à ce que toutes les étapes de planification, réalisation et évaluation de chaque projet se déroulent bien,
- préparer, envoyer, compiler et analyser les formulaires d'appréciation après chaque voyage et faire les suivis nécessaires, et
- partager les meilleures pratiques, lignes directrices, formulaires et suivis pertinents à l'organisation d'un voyage.

2. ORGANISATEUR

Les voyages sont proposés par les membres de l'Équipe ou par des membres de REA. Tout membre de REA peut prendre l'initiative de l'organisation d'un voyage. Il sera appelé **l'organisateur** du voyage. Les organisateurs ne peuvent être liés moralement ou monétairement au fournisseur retenu. De plus, ils ne peuvent pas engager REA auprès de l'agence de voyages ou du fournisseur et n'ont aucune délégation de signature ou d'approbation.

Organiser un voyage est exigeant mais comporte de nombreux bénéfices. Entre autres les organisateurs pourront :

- réaliser un voyage qui les intéresse vraiment en choisissant la destination, les lieux à visiter, le temps de l'année, l'hébergement, les activités, etc.,
- voyager avec d'autres membres de REA qui partagent le même intérêt pour la destination ou l'activité choisie et désirent voyager en groupe,
- faire affaire avec l'agence de voyages, l'hôtel ou le fournisseur¹ de leur choix,
- acquérir de nouvelles compétences de gestion de projet et organisation de voyage
- recevoir l'appui de l'Équipe des voyages, et
- profiter d'avantages fournis par certaines agences de voyage ou fournisseur en compensation pour le temps et les efforts consacrés à l'organisation d'un forfait de groupe.

Les organisateurs sont responsables de tous les aspects de la planification de l'activité en étroite collaboration avec l'Équipe. Le *Guide à l'intention des organisateurs* et l'*Aide-mémoire pour la planification d'un forfait de groupe* contiennent une description plus complète du processus à suivre et des tâches à effectuer lors de la planification et de la négociation d'un forfait de groupe pour REA.

Toute proposition de voyage doit au préalable être discutée avec un membre de l'Équipe. Le but est de s'assurer que le projet cadre bien dans la programmation de REA et d'éviter de dépenser des énergies inutilement.

3. ACCOMPAGNATEUR

Les voyages peuvent être accompagnés (généralement le cas pour les circuits) ou non accompagnés (par ex. lors des courts et longs séjours). Un **accompagnateur** est la personne désignée par l'agence de voyage pour voir au bon déroulement du voyage. Lorsqu'il y a un accompagnateur, ceci est habituellement mentionné dans la description du forfait, section inclusions.

Dans les cas où il n'y a pas d'accompagnateur désigné, les voyageurs sont entièrement responsables de tous les aspects de leurs déplacements et de leur séjour et ne doivent pas s'attendre à ce que l'organisateur assume ce rôle durant le voyage.

L'accompagnateur doit veiller au bien-être des voyageurs et à ce que le circuit proposé soit respecté. L'accompagnateur doit faire preuve d'une grande disponibilité durant tout le voyage et assumer une vaste gamme de responsabilités:

- offrir une présence soutenue qui débute avec l'accueil des voyageurs au départ (aéroport, bus) et qui se termine au retour,
- établir les fondements d'une bonne ambiance et d'une saine dynamique de groupe (respect, bonne humeur, partage, solidarité),

¹ Selon la réglementation ontarienne, les voyages de plus d'une journée qui nécessitent de retenir les services de transport et d'hébergement doivent se faire par l'entremise d'une agence de voyages accréditée. Toutefois, la réservation d'un bloc de chambre pour laquelle REA ne verse aucun dépôt, ne requiert pas les services d'un agent de voyage.

- dépister les situations susceptibles d'affecter la qualité du circuit et les gérer avec efficacité,
- répondre aux besoins spéciaux des voyageurs afin de prendre des mesures spéciales au besoin, par ex. dans les aéroports pour les voyageurs à mobilité réduite,
- au début du voyage, bien informer les voyageurs sur le mode de fonctionnement qui sera adopté pendant le circuit et les règles qui seront en vigueur tout au long du voyage,
- fournir un encadrement souple et soutenu et des consignes claires et précises afin d'assurer la sécurité des voyageurs,
- travailler en étroite collaboration avec les guides, confirmer l'horaire du lendemain et informer les voyageurs de tout changement au programme,
- évaluer le degré de satisfaction des voyageurs,
- prendre les décisions qui s'imposent sur le terrain,
- coordonner les interventions en cas d'accident,
- clarifier la procédure de pourboires au préalable et en informer les voyageurs (combien, à qui, quand, etc.),
- protéger la confidentialité des données personnelles des voyageurs et s'engager à ne pas divulguer de quelques façons cette information à des fins personnelles ou professionnelles.

4. GUIDE

Lors de circuits de groupe il peut y avoir un ou plusieurs guides. Il peut s'agir de **guides de parcours** qui seront présents tout au long du séjour, de **guides locaux** qui feront les visites touristiques ou encore de **guides sportifs** (par ex. vélo, randonnée) qui accompagneront le groupe lors de trajets spécifiques. Il arrive que la même personne cumule les fonctions de guide et d'accompagnateur. Les guides peuvent travailler pour des voyagistes ou être des travailleurs autonomes.

Leur rôle de donner des informations (historiques, culturelles, sportives ou autres) sur les lieux visités. Ils donnent aussi des renseignements pertinents sur des points d'intérêt et répondent aux questions. Il est aussi de la responsabilité du guide de :

- s'assurer que les voyageurs ont les droits d'entrée nécessaires, le cas échéant,
- prévoir le déplacement des personnes handicapées et de s'assurer qu'il n'y a pas de retardataires,
- confirmer les réservations pour l'hébergement et les déplacements et assurer le respect des itinéraires,
- résoudre les problèmes d'itinéraires, d'accueil et d'hébergement, et
- rapporter tout incident survenu dans l'exercice de ses fonctions.

5. VOYAGEUR

Il y a plusieurs avantages à participer aux voyages offerts par REA, en l'occurrence, ces voyages:

- offrent un choix intéressant et varié de destinations et de types de voyage (culturels, sportifs, thématiques, séjour de longue durée) au Canada et à l'étranger,
- sont organisés avec soin par d'autres membres qui connaissent les besoins et préférences des membres de REA,
- sont souvent uniques et *faits sur mesure*,
- permettent de voyager avec des pairs dans un cadre sécuritaire.

Il incombe aux membres qui désirent participer aux voyages de REA de se renseigner sur le forfait, y compris les modalités d'inscription et de paiement, les conditions de voyage ainsi que les inclusions et exclusions. Ils sont entièrement responsables de leur sécurité et de la préparation de leur voyage (documents, médicaments, vêtements appropriés, moyens de communication, etc.).

Il est également essentiel de tenir compte de la situation sanitaire nationale et internationale. Les membres doivent bien s'informer sur les consignes sanitaires et de voyages et s'y conformer, en consultant le site du gouvernement du Canada sur le tourisme et les voyages (<https://voyage.gc.ca/>), ainsi que ceux des agences de santé du Canada et des provinces.

De plus, les voyageurs s'engagent à assumer un certain nombre de responsabilités.

- Choisir un voyage à la mesure de leurs capacités physiques et cognitives afin de pouvoir participer pleinement et, en cas de doute, en discuter avec l'organisateur.
- Respecter la consigne de sécurité de REA concernant les documents à garder sur soi et les personnes à mobilité réduite
[https://rea.activigo.com/docs/rea/files/CONSIGNE Sécurité \(1\) .pdf](https://rea.activigo.com/docs/rea/files/CONSIGNE_Sécurité(1).pdf).
- S'inscrire à l'activité auprès de REA d'abord, puis réserver son forfait ou son hébergement auprès de l'agence de voyage ou du fournisseur.
- Effectuer les paiements aux dates prescrites (les frais d'inscription de REA sont non remboursables à compter de la date à laquelle doit être fait le paiement final, ou dès l'inscription pour l'excursion annuelle de la semaine de vélo de REA).
- Veiller à avoir une assurance-voyage, c'est-à-dire médicale, annulation, interruption, qui est valide dans le ou les pays visités. (L'assurance doit couvrir le rapatriement au Canada en cas de blessure ou maladie).
- Choisir des vêtements adéquats et confortables, convenant aux différentes activités prévues et aux conditions météorologiques.
- Disposer de l'équipement nécessaire et en bon état, en particulier pour les voyages de sport.
- Tel que suggéré par REA, remplir la fiche du voyageur (nom et coordonnées de personnes qui peuvent être contactées en cas d'urgence ainsi que certains renseignements sur sa condition médicale) et la remettre à une personne de son choix ou à l'organisateur de REA dans une enveloppe scellée portant le nom du voyageur. Cette enveloppe lui sera retournée à la fin du voyage si elle n'a pas été utilisée.
<https://rea.activigo.com/docs/rea/files/AAA-formulaire-fiche-du-voyageur-FINAL.pdf>

- Être ponctuel et respecter les horaires afin de ne pas retarder le groupe.
- Être responsable de ses bagages, par ex. s'assurer que vos bagages ont été mis dans l'autobus ou à la porte de la chambre à l'heure prévue et, en cas de vol, obtenir un rapport de police et faire une réclamation à ses assurances.
- Respecter les consignes de l'accompagnateur et du guide concernant la sécurité (par ex. l'aviser si vous quittez le groupe), le fonctionnement (par ex. respecter le système de rotation de sièges dans les autobus), l'alimentation (par ex. potabilité de l'eau) ainsi que les us et coutumes des pays visités.
- Être courtois envers les co-voyageurs, le personnel et les gens rencontrés.
- Au retour de chaque voyage, remplir une *fiche d'appréciation* pour faire part de votre degré de satisfaction et de vos commentaires.

IMPORTANT

Certaines activités de REA peuvent comporter des dangers et des risques de blessures ou d'accidents. Le membre qui s'inscrit librement et volontairement accepte de courir ces risques et dégage REA, ses directeurs et ses bénévoles de toute responsabilité quant à tout dommage subi, à sa personne ou à ses biens, dans le cadre des activités de REA.