

RETRAITE EN ACTION

GUIDE À L'INTENTION DES ORGANISATEURS DE VOYAGES

Ce guide s'adresse aux membres de Retraite en action (REA) qui aimeraient organiser un voyage et il contient une description détaillée de la marche à suivre. Cet outil vise à faciliter le travail des organisateurs, anciens et surtout nouveaux, en détaillant toutes les étapes de gestion d'un projet de voyage REA, depuis la conception de l'idée jusqu'à sa réalisation. Il se veut le complément du document Rôles et responsabilités.

Lors de l'organisation de ses voyages, REA doit se conformer à la Loi du secteur du voyage de l'Ontario. Aussi, selon cette réglementation, les voyages de plus d'une journée, qui nécessitent les services de transport et d'hébergement, doivent se faire par l'entremise d'une agence de voyages canadienne accréditée par une autorité compétente, par ex. le Travel Industry Council of Ontario (TICO) ou l'Office de la protection du consommateur. Toutefois, la réservation d'un bloc de chambres pour laquelle REA ne verse aucun dépôt ne requiert pas les services d'un agent de voyage, par ex. voyage de vélo, ski de fond, raquettes.

1. Expression d'intérêt

Chaque projet commence par l'identification d'une destination qui intéresse l'organisateur et les membres de REA. Il faut penser aux contraintes qui pourraient menacer son bon déroulement, notamment celles liées au coût, à l'accessibilité, aux autres voyages offerts par REA, ainsi qu'aux restrictions et consignes sanitaires en vigueur.

- Le membre intéressé à devenir organisateur doit effectuer des recherches préliminaires sur la destination de son choix et les agences et/ou fournisseurs potentiels. Il est suggéré de comparer les trajets et services offerts afin de déterminer s'il existe un produit qui réponde à ses besoins, s'il faut faire des ajustements ou s'il faut plutôt se tourner vers un voyage entièrement *sur mesure*.
- L'organisateur doit communiquer avec l'Équipe des voyages afin de signifier son intérêt à organiser un voyage et présenter les grandes lignes de son projet.
- L'Équipe évaluera le projet en fonction de son contenu (destination, type de voyage, durée) et de la période ou date proposée afin de s'assurer qu'il peut cadrer dans la programmation de REA. L'organisateur doit obtenir cet accord de principe de l'Équipe avant d'aller de l'avant avec son projet.
- L'Équipe assignera une personne-ressource (membre de l'Équipe) afin d'aider l'organisateur et d'inscrire le projet de voyage au calendrier de REA.

2. Planification

- **Logistique** - Il faut penser à tous les aspects du voyage : destination, dates, durée, lieux à visiter, hébergement, modes de transport, repas, excursions, taille du groupe en fonction du type de voyage, prix, voyageurs solo, divertissements, accompagnateur, etc. Un outil a été préparé par des organisateurs chevronnés afin de vous aider à cette étape : *Aide-Mémoire pour la planification et la négociation d'un forfait de groupe* (Annexe 1).
- **Capacités des voyageurs** - Un aspect important pour la sécurité des membres est de déterminer si une expérience, des capacités physiques ou cognitives, ou un état de santé spécifiques sont requis pour participer au voyage (par ex. pour les voyages de sport, excursions en haute altitude).
- **Administration** - L'organisateur doit prendre connaissance des politiques (conflits d'intérêts, transparence), la consigne sur la sécurité des membres de REA et en cas d'urgence, les règles administratives pertinentes sur la confidentialité, le respect des listes d'attente et l'envoi de courriels de la part de REA (voir le site intranet de REA ainsi que le document sur les *Rôles et responsabilités*).
- **Sélection du fournisseur/agence** - Il incombe à l'organisateur de rechercher le meilleur forfait et de choisir l'agence de voyages ou le fournisseur qui pourra élaborer ou adapter un itinéraire/forfait qui réponde à ses demandes. Le choix de l'agence ou du fournisseur se fait non seulement en fonction de sa réputation, de la qualité de l'offre ou du prix, mais également de sa flexibilité à s'ajuster aux désirs des membres. Il est donc capital de faire affaire avec une personne ouverte aux suggestions, aux ajouts ou aux retraites d'activités que vous jugez nécessaires.
- **Avantages** - Il faut clarifier avec le fournisseur ou l'agence de voyages s'il y aura certains avantages pour l'organisateur. Les organisateurs de voyages sont libres d'accepter ou non des avantages pour compenser le temps et les efforts consacrés à l'organisation de l'activité, et aussi d'en disposer à leur guise. Cependant les politiques de REA s'appliquent, en l'occurrence la *politique de transparence* et la *Politique sur les conflits d'intérêts* <https://rea.activigo.com/docs/rea/files/2015-Politique-transparence.pdf>, <https://rea.activigo.com/docs/rea/files/2016-12-08-Politique-conflit-interets-REA-ADOPTÉ.pdf>.

Le fournisseur ou l'agence doivent communiquer par écrit au membre de l'Équipe assigné au projet (soit par courriel ou dans les termes et conditions de l'offre de service), la nature et le montant des avantages consentis à l'organisateur. Si des avantages sont accordés et acceptés par l'organisateur, il en sera fait mention sur le site de REA et cette information pourra être divulguée aux voyageurs qui en font la demande.

Il est à noter que les organisateurs ne peuvent pas accepter de pourboire de la part des membres voyageurs.

- **Offre de service** – L’organisateur doit obtenir de l’agence ou du fournisseur une offre contenant deux types d’information, soit :
 - la description du forfait qui pourra être partagée avec les membres pour publiciser le voyage et qui comprendra :
 - les dates, l’itinéraire, les visites,
 - l’hébergement, les repas,
 - le prix, les modalités de réservation et de paiement,
 - les inclusions et exclusions, etc.
 - un devis, lettre ou contrat contenant les termes et conditions de l’entente avec REA et spécifiant entre autres :
 - s’il s’agit d’un groupe privé, que seuls les membres de REA peuvent s’inscrire
 - le nombre minimum de voyageurs pour garantir un départ, et les conditions si ce minimum n’est pas atteint,
 - le nombre maximum pour le groupe,
 - le nombre de chambres en occupation simple,
 - si un accompagnateur sera fourni, son nom et, au besoin, une description de ses responsabilités (étant donné que chaque agence a sa propre description du rôle des accompagnateurs),
 - la possibilité de choisir son siège (avion, bus, train) lors de la réservation,
 - la présence d’un représentant de l’agence à une rencontre d’information,
 - les avantages¹ qui seront consentis à l’organisateur.

Advenant le cas où certains renseignements, tels les itinéraires ou le nom des hôtels, ne sont pas disponibles, il faut ajouter une clause stipulant que les informations seront fournies dès que possible ou avant la réservation finale.

- **Approbaton** - L’organisateur doit recevoir l’offre de service et la soumettre au membre de l’Équipe assigné au projet. Celui-ci se chargera de la revoir, de consulter l’Équipe et de la faire approuver par REA. L’organisateur doit obtenir cette approbation avant de passer à l’étape suivante.

3. Promotion du forfait

- À la suite de cette approbation, l’agence de voyages devrait fournir un feuillet publicitaire ou une description du forfait qui servira à annoncer le voyage aux membres (programme de REA, site internet et infolettre).

1

- Le membre de l'Équipe assigné au projet préparera les documents pour le site web de REA et les fera parvenir au coordonnateur de l'Équipe qui acheminera une version finale à l'administration.
- Il est recommandé d'organiser une **session d'information** pour susciter l'intérêt des membres. La présence du représentant de l'agence est souhaitable, voire essentielle, afin de fournir plus de détails sur la destination et de répondre aux questions (itinéraire, vols, difficultés physiques, assurances-voyage, etc.).

4. Inscriptions

- En règle générale les inscriptions se font après la session d'information, mais peuvent aussi se faire à la date spécifiée dans la publicité. Si le nombre de personnes intéressées dépasse le maximum fixé, une liste d'attente sera créée, en respectant l'ordre d'inscription (date et heure) sur le site de REA.
- L'organisateur doit utiliser le système de REA pour vérifier la liste des participants inscrits ainsi que pour l'envoi de courriels au sujet du voyage, ou le partage de photos (par ex. site web de REA, page Facebook).
- Il lui faudra obtenir l'approbation des voyageurs avant de partager les adresses courriel ou autres coordonnées avec les autres voyageurs.
- L'organisateur suivra le progrès des inscriptions et verra à ce que :
 - la liste des voyageurs de l'agence coïncide avec celle de REA (celle de REA ayant préséance),
 - les personnes inscrites auprès de l'agence soient tous membres de REA,
 - le nombre minimum de participants soit atteint et, s'il ne l'est pas, consulter l'Équipe pour vérifier les clauses de l'entente à ce sujet et, si nécessaire, annuler le voyage,
 - les membres inscrits à REA versent leur dépôt au moment de leur réservation (ou à la date requise par l'agence) et, s'ils ne le font pas, les informer qu'ils ne peuvent pas être retenus pour le voyage.
- Lorsqu'une place se libère, l'organisateur devra communiquer avec la prochaine personne sur la liste d'attente (selon l'ordre d'inscription) afin de confirmer son intérêt. Il transmettra ensuite l'information reçue par courriel à l'administration afin que cette personne soit inscrite au voyage ou que son nom soit supprimé de la liste d'attente.
- L'organisateur peut aussi organiser une rencontre pré-départ afin de fournir plus de détails sur le voyage (température, hébergement, quoi apporter, pourboires, excursions, restaurants, etc.) et de permettre aux co-voyageurs de faire connaissance.

- En cas de doute quant à la capacité d'un membre inscrit d'être apte à participer pleinement, physiquement et cognitivement, au voyage/excursion, il revient à l'organisateur de communiquer avec la Direction générale conformément à la Consigne sur la sécurité des membres de REA [https://rea.activigo.com/docs/rea/files/CONSIGNE Sécurité\(1\).pd](https://rea.activigo.com/docs/rea/files/CONSIGNE_Sécurité(1).pd)

5. Pendant le voyage

Les agences s'occupent normalement de fournir les accompagnateurs qui sont responsables du bien-être des voyageurs et du respect du programme prévu. (Veuillez consulter la section sur les accompagnateurs et les guides dans le document *Rôles et responsabilités*).

- S'il s'agit d'un voyage où il n'y a pas d'accompagnateur, il est important d'informer les voyageurs qu'ils sont entièrement responsables du bon déroulement de leur voyage ou séjour. Cela évite de créer des attentes et permet aux voyageurs de prendre une décision plus éclairée.
- Les organisateurs participent normalement aux voyages mais ne peuvent pas assumer les responsabilités de l'accompagnateur. Leur rôle se résume à :
 - faire le lien entre le fournisseur, l'accompagnateur et REA,
 - s'assurer que l'agence fournisse bien tous les services et visites prévus, et
 - informer l'administration de REA en cas d'accidents ou d'incidents touchant un voyageur, et remplir la *Fiche d'incident* [https://rea.activigo.com/docs/rea/files/Benevolat/Rapport d incident\(1\).pdf](https://rea.activigo.com/docs/rea/files/Benevolat/Rapport_d_incident(1).pdf)

6. Bilan et suivi

Afin de continuer à améliorer les voyages et excursions qui sont offerts aux membres de REA, il est important que l'organisateur

- discute avec les voyageurs, l'accompagnateur, les guides, l'agence ou le fournisseur afin d'évaluer les points forts et moins forts de l'activité,
- collabore à la préparation de la *Fiche d'appréciation* et encourage les voyageurs à la remplir,
- fasse part à l'Équipe des leçons apprises lors de l'organisation et de l'exécution du voyage, par ex. la qualité des rapports avec l'agence de voyages, le choix du forfait, les commentaires des voyageurs, etc.

Conclusion

L'habileté à préparer un voyage s'acquiert avec l'expérience. Nous espérons que ce guide et l'aide-mémoire vous seront utiles lors de la préparation de vos prochains voyages. C'est un outil de référence auquel vous pourrez ajouter vos notes ou vos variantes. Nous vous invitons à nous communiquer vos suggestions de modifications ou d'ajouts. Cela ne peut que servir à tout membre qui déciderait de devenir organisateur de voyages.

Annexe 1 – AIDE-MÉMOIRE POUR LA PLANIFICATION D'UN FORFAIT DE GROUPE

Cette liste se veut un outil contenant divers éléments à considérer lors de la planification et de la négociation d'un voyage. Elle a été compilée au fil des ans par les organisateurs de REA à la suite de leurs expériences et aux commentaires reçus des voyageurs. Comme chaque voyage est différent, tous les points susmentionnés ne s'appliquent pas à tous les voyages. Il est aussi possible que certains items ne puissent être ajoutés à l'offre de service, mais ils auront au moins été discutés avec l'agence ou le fournisseur.

1. TRANSPORT AÉRIEN

Itinéraire des vols :

- Choisir des compagnies aériennes connues et réputées (consulter un site de d'évaluation des compagnies aériennes en cas de doute)
- Favoriser les départ/retour d'Ottawa
 - S'assurer que les départs d'Ottawa avec Air France et KLM sont bien identifiés sur les billets et que les participants connaissent l'endroit du point de départ ainsi que les conséquences d'un « no show », et ce même pour une seule partie du billet. Demander aux voyageurs qui ne se prévalent pas du transport à partir d'Ottawa et rejoignent le groupe à Montréal de les en informer au préalable.
- Préférer les vols directs, et si c'est impossible, ceux ayant peu d'escales et de correspondances
- Favoriser les vols avec peu d'attente entre les correspondances
- Éviter les vols qui passent par les États-Unis compte tenu des procédures de sécurité et d'immigration
- Éviter les vols avec changement d'aéroports dans une même ville (par ex. Paris, New York)
- Examiner la possibilité d'inclure un autocar nolisé d'Ottawa, si le vol part de Montréal ou d'une autre ville
- Obtenir l'itinéraire complet (si ce n'est pas possible au moment de la négociation de l'entente de service, que l'agence de voyages s'engage à le fournir dans les plus brefs délais.)

Choix des sièges et enregistrement

- Vérifier si l'agence de voyage attribue les sièges et enregistre les passagers (et si non, négocier la possibilité pour les voyageurs de choisir leurs sièges lors de la réservation (avec ou sans frais)
- Suggérer aux voyageurs de consulter le site *SeatGuru* (<https://www.seatguru.com/>)
- Vérifier si les voyageurs pourront avoir accès à leur dossier au moins 24 heures avant le départ pour faire leur préenregistrement si nécessaire.

Autres

- Négocier la possibilité pour les participants de demander une prolongation, i.e. changer la date des vols de départ ou de retour)
- Négocier la possibilité de ne pas inclure le transport aérien dans le forfait, i.e. que les participants achètent eux-mêmes leurs billets aux dates qui leur conviennent.

2. TRANSPORT TERRESTRE et TRANSFERTS

- Vérifier la capacité (nombre de places) et le type d'autocar auprès du transporteur ou de l'agence pour s'assurer du confort des passagers
- S'assurer que les autobus sont munis de toilettes
- Prévoir des arrêts à des endroits où les toilettes sont en nombre suffisant et prévoir assez de temps pour ces arrêts.

3. HÉBERGEMENT

- Choisir et négocier les établissements d'hébergement en fonction des critères suivants :
 - Localisation de l'hôtel, proximité du centre-ville touristique et des activités
 - Avis récents des utilisateurs p. ex., Trip Advisor, Bed Bug Registry <http://registry.bedbugs.net/>
 - Localisation, dimension et équipement des chambres i.e., adéquat pour des personnes à l'âge de la retraite, qui partagent une chambre, qui se connaissent peu, possibilité d'avoir des lits jumeaux, etc.
 - nombre suffisant de chambres en occupation simple
 - Coût raisonnable pour le supplément en occupation simple
 - Disponibilité d'un bar ou restaurant sur place pour faciliter l'interaction entre les participants
- Obtenir le nom des hôtels où logeront les voyageurs (si ce n'est pas possible au moment de la négociation de l'entente de service, que l'agence de voyages s'engage à les fournir dans les plus brefs délais). Il est entendu que les hôtels sont sujets à changement sans préavis.

4. PROGRAMME D'ACTIVITÉS

- S'assurer que le rythme du programme est raisonnable
 - Nombre de changements d'endroits et d'hébergement i.e. les nuitées dans un même hôtel, une même ville
 - Durée des transferts pour se rendre d'un endroit à l'autre, en temps et km (et sinon possibilité de prévoir des arrêts ou un autre moyen de transport)
 - Nombre de visites par jour afin d'éviter le stress et les retards
 - Temps alloué à chaque visite
 - Temps et repas libre, selon le pays visité, la possibilité de se débrouiller seul et d'être en sécurité (pour les pays où cela est moins possible, prévoir des temps de repos)

- S'assurer que les visites guidées sont en français, et si non, l'indiquer dans la description du forfait
- Recommander à l'agence l'utilisation de « chuchoteurs portables » (whisperer) lors des visites
- Évaluer le niveau de difficulté de chaque voyage et en informer les voyageurs afin qu'ils puissent mesurer leur compétence et capacité de suivre le groupe.
- Pour les voyages sportifs (de vélo, randonnées pédestres, ski, raquettes, etc.)
 - Veiller à l'homogénéité des groupes dans l'exercice du sport (différents niveaux)
 - Avoir des circuits de randonnée/vélo clairs, acceptables et disponibles à l'avance
 - Allouer assez de temps pour compléter les circuits de randonnées de vélo, marche, etc.
 - Préciser le nombre maximum de participants
 - Confirmer le nombre de guides et la présence d'un accompagnateur le cas échéant.

5. OFFRE DE SERVICE

S'assurer que l'offre de service, contrat ou lettre d'entente reçue de l'agence contient les trois catégories de renseignements suivants :

- Description du forfait – (qui peut aussi être la brochure promotionnelle) et comprend normalement :
 - les dates, l'itinéraire, le transport
 - les visites et excursions
 - le nom des hôtels, le nombre de repas
 - le prix et les modalités de réservation
 - les inclusions (par ex. vol international, visites) et exclusions (par ex. pourboires, assurances).
- Modalités de paiement
 - s'assurer que les montants du dépôt et des autres versements sont raisonnables
 - s'assurer que la date exigible du dépôt et des autres versements sont raisonnables, par ex. normalement 60 jours avant le départ pour le montant final
 - vérifier les conditions, par ex. selon le nombre de participants.
- Termes et conditions, i.e. les obligations du fournisseur et de REA. Voici quelques points à vérifier dans la lettre ou le contrat :
 - s'il s'agit ou non d'un groupe privé, c'est-à-dire que seuls les membres de REA peuvent participer et que l'agence ne peut accepter que les personnes inscrites sur la liste fournie par REA,
 - si le départ est garanti ou si un nombre minimum de voyageurs inscrits est exigé,
 - quelles sont les conditions d'annulation du voyage par REA, par ex. s'il n'y a pas assez d'inscriptions,
 - s'il y a un nombre suffisant de chambres en occupation simple,

- si un accompagnateur sera fourni et, si oui, son nom. Une description de ses responsabilités serait utile étant donné que chaque agence a sa propre description du rôle des accompagnateurs,
- dans certains cas, s'il est possible d'avoir le forfait avec et sans les vols pour donner plus de latitude aux voyageurs,
- s'il est possible de choisir le siège d'avion lors de la réservation,
- si un représentant de l'agence sera présent à une rencontre d'information,
- si des avantages seront consentis à l'organisateur ou au groupe.

6. RAPPORT QUALITÉ-PRIX

Vérifier ce qui est inclus par rapport au prix du forfait. De plus, certains points peuvent être des atouts pour la vente du forfait, par exemple :

- le nombre de droits d'entrée
- l'intérêt des excursions et endroits visités
- le rythme du voyage
- le nombre de repas et de nuitées
- la localisation et la qualité de l'hébergement, par ex. 3, 4 ou 5 étoiles
- la taille du groupe et le nombre minimum et maximum de personnes
- la rapidité et la qualité des transports, par ex. vols intérieurs ou trajets en autocar; type d'autocar utilisé, départ d'Ottawa
- la présence d'un accompagnateur
- les pourboires inclus : aux guides, chauffeurs, personnel hôtelier
- les taxes incluses, par ex. de séjour, d'aéroport
- le prix du supplément pour l'occupation simple.

Il est aussi recommandé de comprendre la structure des frais/commission exigée par l'agence. Par exemple il faut s'assurer que l'agence ne charge pas de commission supplémentaire (double) pour les chambres en occupation simple, ni de frais d'ouverture de dossier.