



MÉRICI
COLLÉGIAL PRIVÉ

GUIDE-ACCOMPAGNATEUR

MODULE 4

Les problèmes spéciaux

La gestion des cas d'urgence

Le guide-accompagnateur fait face régulièrement dans le cadre de son travail à des urgences petites ou grandes et de différentes natures. Chaque guide saura réagir différemment et parfois, seules les situations problématiques guident la démarche à suivre, les règles de conduite qui s'imposent.

Votre employeur vous a choisi parce que vous êtes à ses yeux le meilleur et que vous êtes capable de régler les problèmes. Votre capacité à réagir face à l'imprévu et à gérer la pression a été évaluée de façon particulière.

Sachez que votre employeur ne vous laissera jamais seul. Vous recevrez de sa part des numéros d'urgence qui vous permettront dans certains cas ultimes, d'obtenir réponses et solutions à des difficultés importantes.

1. Quelques conseils de base...
 - a. Suivez des formations complémentaires...
 - Langues
 - 1ers soins incluant le RCR
 - b. Une préparation sans faille...
 - c. Éliminez de vos communications le mot problème...et remplacez le par :
 - d. Votre chauffeur est parfois votre seul allié...
 - e. Ne promettez pas trop, donnez beaucoup...
 - f. Anticipez, écoutez, regardez, sentez...
 - g. Soyez sûr de vous. La décision que vous prenez est la bonne et la seule...
 - h. Prêtez attention aux plus petites choses...
 - i. Donnez la priorité à ce qui est prioritaire...ARCHIS prioritaire!
 - j. Faites ce qui est possible, tentez l'impossible...
 - k. Soyez responsable à temps plein...et tout le temps.
 - l. Réfléchissez avant de décider...
 - m. Entourez-vous de gens de valeur...

- n. Agissez vite lorsqu'il le faut...
- o. Ne perdez pas de temps avec les commérages...
- p. Ne perdez pas de temps à commérer...
- q. Donnez l'exemple...
- r. Vous serez jugés par vos actions, non par vos paroles...
- s. Tournez-vous sur un 0,10 \$...
- t. Remettez constamment sur le métier...
- u. Tenez tête aux tyrans et aux brutes...
- v. Dressez un inventaire santé...
- w. Consultez les autres guides...
- x. Ne pliez pas les genoux face à la critique...
- y. Trouvez des solutions...
- z. Reposez-vous et respirez calmement...

2. Une liste des urgences...

a. Au départ

- Pas de dossier, pas de représentant...
- Pas d'autocar...
- L'autocar est non conforme...
- L'autocar a un bris mécanique au départ...
- Un passager est absent au départ...
- Le groupe est absent au départ...
- Un passager est en trop ...
- Le guide est en retard...
- Des valises sont en trop...
- Un passager n'est pas inscrit sur votre liste de départ...
- L'avion est en retard...

b. Pendant le voyage

- Passager absent ou disparu
 - Vous séjournez dans la ville de la disparition
 - Vous séjournez dans une autre ville

- Valises perdues ou volées
 - À l'hôtel
 - À l'autocar
 - En avion, en train, en bateau

- Documents importants perdus ou volés
 - Passeport
 - Argent
 - Cartes de crédit
 - Chèques de voyages

- Maladie ou accident (incident) de passagers
 - Les priorités en matière de 1ers soins
 - Les médicaments
 - La fiche médicale
 - Le rapport d'accident
 - Les assurances
 - Les cas
 - Maux de tête
 - Coup de soleil
 - Coup de chaleur
 - Indigestion
 - Allezvite
 - Inconscience
 - Entorses et fractures
 - Crise d'angine et infarctus
 - ACV
 - Choc
 - Mortalité
 - Dentiers, verres...
 - L'autocar brisé
 - Le chauffeur malade
 - Un accident
 - Le guide malade
 - Un changement imprévu d'itinéraire

- Un passager indésirable
- Overbooking
- Craintes, peurs et insécurité
- Grève ou lock-out
- Mauvais fournisseur
- Harcèlement
- Etc

3. Exercices

3.1 Analyse de cas

Vous êtes le guide d'un voyage en avion et autocar à destination de l'ouest canadien de 14 jours. Votre groupe de 40 personnes est composé de 15 clients de Québec et de 25 personnes de Montréal.

Vous prenez un vol avec Air Canada de Québec vers Toronto pour les 15 clients québécois et vous, et les 25 passagers de Montréal font de même, de Montréal vers Toronto. Il est ainsi prévu que tous les clients se retrouvent à Toronto pour le vol de correspondance vers Calgary d'Air Canada.

Au départ de Québec, un orage particulièrement violent force les pilotes à prendre la décision de retarder le départ pour laisser passer la tempête. Ce retard vous fait perdre, avec les passagers de Québec, la correspondance de Toronto vers Calgary, correspondance que vos clients de Montréal ont finalement prise sans vous. Que faites-vous devant une telle situation?

Notes complémentaires :

1. Vous couchez une nuit à votre arrivée à Calgary à l'hôtel Delta.
2. Votre autocar de Pacific Western est réservé et vous attend à l'arrivée première prévu à Calgary. Il n'est réservé que pour un transfert cette journée là.
3. À la 2^{ième} journée de votre itinéraire, il est prévu un tour de ville de Calgary avec un guide local francophone.

- 3.2 Votre voyage vous permet de visiter la Côte Nord et Havre St-Pierre.
En quittant Baie-Comeau, un ballot de suspension avant de l'autocar éclate. Vous atteignez tant bien que mal le Phare de la Pointe-des-Monts, mais l'autocar n'est plus utilisable, à tout le moins avec des clients à bord. Vous couchez ce soir à Sept-Iles, 400 kilomètres plus loin. Que faites-vous devant cette situation?
- 3.3 Vous guidez un groupe de Tour Chanteclerc sur l'un des départs réguliers et garantis vers Toronto de 4 jours. Votre groupe se complète à Montréal et vous avez alors 47 passagers dans un autocar de 48 personnes. Les derniers passagers montant à bord à Montréal, un couple en voyage de noce, montent à bord et constatent que les 2 seules places disponibles sont l'une à l'avant et l'autre à l'arrière. Debout dans l'autocar, séparés l'un de l'autre, ils protestent...Que faites-vous?

3.4 Votre autocar Prévost de 57 passagers tombe en panne à Sault Ste-Marie en Ontario. Le bris est majeur et prendra plus de 2 jours à réparer. Que faites-vous? Sur place, les seuls autocars de remplacement ont 48 passagers.

3.5 Vous prenez le traversier vers St-Pierre-et-Miquelon au départ de Fortune dans la province de Terre-Neuve. 2 de vos passagers n'ont pas de passeport, obligatoire pour traverser en France. Que faites-vous?

Liste des centres de service Prevost Car

Canada

Alberta - Calgary

160-10 Stonehill Place NE
Calgary, Alberta T3N 1T7
Tel: 1-587-449-0200
Hours of Operation
Mon - Fri: 7:30am - 4pm

British Columbia

11911 No. 5 Road
Richmond, British Columbia V7A 4E9
Tel: 1-604-940-3306
Fax: 1-604-940-3384
Hours of Operation
Mon - Fri: 6:30am - 5pm

Parts Desk:

Mon - Fri: 8:30am - 5pm

Ontario - Mississauga

7655 Tranmere Drive
Mississauga, Ontario L5S 1L4
Tel: 1-905-738-0881
Fax: 1-905-738-0891
Hours of Operation
Mon - Fri: 7am - 3:30pm

Parts Desk:

Mon - Thu: 7am - 5pm
Fri: 7am - 4:30pm

Ontario - Ottawa

2105 Bantree St.
Ottawa, ON K1B 4X3
Tel: 514 980 3765
Hours of Operation
Mon - Fri: 7am - 3:30pm

Ontario - Toronto

25 Grand Marshall Dr.
Scarborough, ON M1B 5N6
Tel: 1-647-790-0320
Hours of Operation
Mon - Fri: 7am - 3:30pm

Quebec - Lévis

850, Chemin Olivier
Lévis, Quebec G7A 2N1
Tel: 1-866-870-2046
Fax: 1-418-831-7432
Hours of Operation
Mon - Fri: 7am - 4pm

Quebec - Montreal

1275, Boulevard Hymus
Dorval, QC H9P 1J5
Tel: 1-514-687-6741
Hours of Operation
Mon - Fri: 7am - 3:30pm

Parts Desk:

Mon - Fri: 7am - 3:30pm

USA

California - Bay Area

28702 Hall Rd
Hayward, CA 94545
Tel: 1-510-745-7515
Hours of Operation
Mon - Fri: 7am - 3:30pm

Parts Desk:

Mon - Fri: 8am - 4:30pm

California - Southern

3384 De Forest Circle
Mira Loma, California 91752
Tel: 1-800-421-9958
Fax: 1-951-360-2560
Hours of Operation
Mon - Fri: 7am - 5pm

Parts Desk:

Mon - Fri: 8am - 5pm

Florida - Orlando

1300 Green Forest Court
Winter Garden, FL 34787
Tel: 1-407-554-0196

Hours of Operation
Mon - Fri: 8am - 4:30pm

Fax: 1-817-685-0460

Hours of Operation
Mon - Fri: 7am - 4pm

Illinois

3715 N. Carnation St.
Franklin Park, IL 60131
Tel: (847) 778-7475
Hours of Operation
Mon - Fri: 7am - 5pm

Parts Desk:
Mon and Fri: 8am-4:30pm
Tues-Thu: 7am - 5:30pm

New Jersey - Secaucus

57 County Ave.
Secaucus, New Jersey 07094
Tel: (201) 867-2175
Hours of Operation
Mon - Fri: 7am - 3:30pm

Parts Desk:
Mon-Thu: 7am - 3:30pm
Fri: 7am - 3pm

New Jersey - South Plainfield

201 South Avenue
South Plainfield, New Jersey 07080
Tel: 1-800-223-0830
Fax: 1-908-222-7304
Hours of Operation
Mon - Fri: 7am - 3:30pm

Parts Desk:
Mon - Fri: 7am - 3:30pm

Tennessee

800 South Cartwright Street (Garmin GPS - use
799 S Cartwright)
Goodlettsville, Tennessee 37072
Tel: 1-877-299-8881
Fax: 1-615-299-8816
Hours of Operation
Mon - Thurs: 7am - 6pm
Fri: 7am - 3:30pm

Texas - Fort Worth

15200 Frye Road
Fort Worth, Texas 76155
Tel: 1-866-773-8678

Texas - Houston

11851 Cutten Road
Houston, Texas 77066
Tel: 1-877-602-0273
Fax: 281-315-1571
Hours of Operation
Mon - Fri: 7am - 4pm

Parts Desk:
Mon - Fri: 7am - 4pm

Washington, DC - Capitol Heights

1700 Rochell Ave.
Capitol Heights, MD 20743
Tel: 1-800-223-0830

Hours of Operation
Mon - Fri: 7am - 3pm

DÉCLARATION STATUTAIRE

Par la présente, je (nom du client) _____ et domicilié au
_____ déclare

(avoir perdu/égarer/voler) le (les) item(s)
suivants : _____

_____.

Cette situation est survenue ____ (jour, date, heure, année) _____ au
_____ (lieu).

En foi de quoi nous avons signé cette déclaration officielle aujourd'hui
le _____ 20__ en présence de _____
guide accompagnateur du circuit # _____ de la
compagnie _____.

(Signature client)

(Signature témoin/guide)
Coordonnées