



Technicienne ou technicien en tourisme

RAPPORT D'ANALYSE DE LA PROFESSION

03 – ALIMENTATION ET TOURISME

Le présent document a été produit par le ministère de l'Enseignement supérieur dans l'esprit d'une rédaction épicène, c'est-à-dire d'une représentation équitable des femmes et des hommes.

Comment citer ce document

QUÉBEC. MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR. *Rapport d'analyse de la profession : technicienne ou technicien en tourisme*, Québec, Ministère de l'Enseignement supérieur, 2025, 49 p.

Coordination et rédaction

Direction de la formation technique

Direction générale des affaires collégiales et des relations du travail

Sous-ministériat des affaires collégiales et des interventions régionales

Pour information

Renseignements généraux

Ministère de l'Enseignement supérieur

1035, rue De La Chevrotière, 21^e étage

Québec (Québec) G1R 5A5

Téléphone : 418 266-1337

Ligne sans frais : 1 877 266-1337

© Gouvernement du Québec

Ministère de l'Enseignement supérieur

ISBN 978-2-555-01044-4 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2025

25-437-02_w1

Table des matières

Introduction	1
Démarche méthodologique	1
Appellations d'emploi.....	2
Limites de l'analyse	2
Plan d'échantillonnage	3
Pratiques durables relatives à la profession	3
1 Caractéristiques significatives de la profession	6
1.1 Définition de la profession.....	6
1.2 Législation et réglementation	7
1.3 Conditions de travail	7
1.4 Conditions d'entrée sur le marché du travail	8
1.5 Perspectives de carrière.....	8
1.6 Changements récents et aspects prospectifs	8
2 Définition des tâches.....	11
3 Données quantitatives sur les tâches	32
3.1 Temps de travail	32
3.2 Difficulté des tâches	33
4 Attributs personnels et habiletés	34
Renseignements complémentaires	36
Glossaire relatif à l'analyse d'une profession	36
Lexique relatif à la profession à l'étude	38
Annexe 1	40
Médiagraphie	42
Remerciements.....	44

Introduction

L'analyse de la profession est la première étape du processus de développement d'un programme d'études techniques. Son contenu sert d'assise à la formulation des compétences. Les différentes collectes de données réalisées dans le cadre de cette analyse visent à décrire le plus fidèlement possible le travail effectué au terme de la [période d'intégration professionnelle](#). De plus, le développement durable ainsi que les changements récents et prévisibles dans la profession font partie intégrante de cette analyse.

Dans le cadre de la réalisation des travaux inhérents au processus de développement d'un programme d'études techniques, une équipe projet est mise sur pied. Cette équipe est constituée d'une ou d'un responsable de programmes d'études, d'une ou d'un spécialiste en élaboration de programmes d'études ainsi que d'au moins une ou un [spécialiste de l'enseignement](#) et/ou de la profession.

Démarche méthodologique

Cette analyse de la profession a été effectuée d'après les balises méthodologiques du *Cadre de référence et instrumentation pour l'analyse d'une profession*.

Ce rapport contient l'ensemble des informations colligées à partir de méthodes et d'outils qui ont été utilisés en amont des séances de consultation de groupe :

- une revue de diverses sources documentaires (section Médiagraphie);
- des observations et des entrevues en milieu de travail;
- des entretiens individuels avec des [spécialistes de la profession](#).

Par la suite, ces informations ont été confirmées, corrigées et précisées lors des deux collectes de données suivantes :

- des séances de consultation de groupe en ligne menées auprès de spécialistes de la profession les 5, 6, 13 et 20 novembre 2024;
- deux questionnaires remplis par ces spécialistes.

Ces collectes de données ont permis d'amasser de nouvelles informations qui n'avaient pas été recueillies à ce jour. Ce rapport présente les résultats des séances de consultation de groupe et des deux questionnaires. Il est à noter que les 13 spécialistes de la profession ayant participé à ces séances ont été invités à commenter le contenu du présent document.

Étant donné les nombreuses appellations d'emploi à l'étude, un titre générique représentant l'ensemble des emplois liés à la profession a été retenu. Il s'agit de « technicienne ou technicien en tourisme ».

Enfin, la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST) a collaboré aux travaux en produisant la *Fiche explicative des risques de la profession*, accessible sur son site Web (année 2024) [CIST-CNESST-Fiches de risques par profession](#).

Appellations d'emploi

Le titre « technicienne ou technicien en tourisme » regroupe des tâches liées aux appellations d'emploi suivantes de la Classification nationale des professions (CNP) :

- planificateurs/planificatrices de congrès et d'événements (CNP 12103);
- spécialistes des ventes techniques – commerce de gros (CNP 62100);
- superviseurs/superviseuses des services d'hébergement, de voyages, de tourisme et des services connexes (CNP 62022);
- représentants/représentantes des ventes et des comptes – commerce de gros (non-technique) (CNP 64101);
- agents/agentes de développement économique et chercheurs et analystes en marketing (CNP 41402);
- guides itinérants/guides itinérantes (CNP 64320.02).

Les appellations d'emploi suivantes (liste non exhaustive) ont été retenues aux fins d'analyse :

- coordonnatrice ou coordonnateur au tourisme;
- agente ou agent de développement touristique;
- guide-accompagnatrice ou guide-accompagnateur;
- cheffe ou chef de tournée;
- déléguée ou délégué aux ventes;
- coordonnatrice ou coordonnateur au service client;
- coordonnatrice ou coordonnateur aux événements;
- coordonnatrice ou coordonnateur aux opérations et à la logistique;
- coordonnatrice ou coordonnateur marketing;
- forfaitiste.

Limites de l'analyse

L'analyse présentée dans ce rapport ne couvre pas les appellations d'emploi suivantes (liste non exhaustive) :

- guide de tourisme d'aventure et d'écotourisme;
- superviseuse ou superviseur de services en hébergement;
- gestionnaire de commerce de détail en alimentation;

- superviseure ou superviseur de services alimentaires;
- technicienne ou technicien en administration;
- conseillère ou conseiller en voyages.

Plan d'échantillonnage

En fonction des besoins de la collecte de données, un plan d'échantillonnage des spécialistes de la profession a été préparé selon les critères de sélection suivants :

- appellation d'emploi;
- milieu de travail (ex. : public, privé);
- nombre d'années d'expérience;
- genre¹;
- secteur d'activité;
- taille de l'entreprise;
- répartition géographique;
- [niveau d'exercice de la profession](#) (superviseure ou superviseur);
- domaine des tâches;
- statut d'emploi;
- qualification : diplôme d'études collégiales (DEC) *Techniques de tourisme*;
- considérations relatives à l'avancée technologique de la personne au sein de l'entreprise ainsi qu'aux nouvelles tâches qui en découlent.

Pratiques durables relatives à la profession

La consultation de diverses sources documentaires a permis de dégager des pratiques durables relatives à la profession à l'étude selon neuf thèmes de durabilité. Ceux-ci sont issus d'une analyse croisée des seize principes de développement durable (Ministère de l'Environnement, de la Lutte contre les changements climatiques, de la Faune et des Parcs, 2024) et des dix-sept objectifs de développement durable (Organisation des Nations Unies, 2024). Une présentation sommaire de ces principes, de ces objectifs et des thèmes qui en découlent figure à l'[annexe 1](#).

¹ Le genre est un concept qui renvoie à un « ensemble de représentations partagées par la majorité des membres d'une société de ce que sont l'identité et le rôle des personnes selon leur sexe, dans un continuum, et qui sont influencées par des stéréotypes liés à la perception des différences physiques, psychologiques, culturelles et comportementales entre les hommes, les femmes et les personnes non binaires » (Office québécois de la langue française, *Grand dictionnaire terminologique*).

Ces thèmes de durabilité ont été soumis aux 13 spécialistes de la profession, qui les ont bonifiés dans le cadre des séances de consultation de groupe. Une synthèse des discussions tenues à ce sujet est présentée dans le tableau suivant :

Tableau 1 : Pratiques durables selon les différents thèmes

PRATIQUES DURABLES	THÈMES
▪ Sensibiliser et éduquer les touristes aux pratiques durables en ce qui concerne la gestion des matières résiduelles (ex. : respect des milieux naturels et des milieux de vie, rédaction et diffusion des codes d'éthique). ▪ Assurer la gestion des matières résiduelles (ex. : circuits de collecte, tri des matières, affiches informatives, gestion des surplus de nourriture). ▪ Planifier et organiser des événements écoresponsables ou des activités sans trace (laisser les lieux comme on les a trouvés).	Gestion durable des matières résiduelles (thème de durabilité 1)
▪ Repérer les initiatives durables (ex. : certifications, appellations contrôlées). ▪ Faire appel à des fournisseurs locaux. ▪ Assurer un approvisionnement responsable (ex. : outils promotionnels recyclables ou compostables, cadeaux provenant d'entreprises ou d'artisans locaux). ▪ Favoriser la mutualisation des services ainsi que des ressources matérielles, humaines et techniques. ▪ Proposer une offre touristique qui mise sur les saines habitudes de vie (ex. : choix de nourriture, espaces de repos, choix d'activités).	Consommation responsable (thème de durabilité 6)
▪ Valoriser, dans l'offre touristique, des modes de vie sains, la déconnexion et l'activité physique. ▪ Respecter la capacité d'accueil d'un lieu ou d'un site selon les flux touristiques. ▪ Atténuer la détérioration des lieux et les impacts sur la qualité de vie en variant les sites utilisés ou visités. ▪ Identifier des mesures visant à atténuer la pollution sonore et lumineuse.	Qualité des milieux de vie (thème de durabilité 11)
▪ Appliquer les normes d'accessibilité universelle dans les installations touristiques (ex. : prévoir des infrastructures, du mobilier et de l'équipement pour les personnes en situation de handicap et/ou à mobilité réduite). ▪ Appliquer les principes d'équité, de diversité et d'inclusion (ex. : réaliser des communications inclusives, adapter l'offre touristique à toutes les clientèles).	Intégration sociale, accès aux ressources et aux services pour les personnes handicapées (thème de durabilité 15)

PRATIQUES DURABLES	THÈMES
▪ Mettre en valeur les éléments patrimoniaux et historiques, les lieux distinctifs et le savoir-faire local. ▪ Valoriser les pratiques durables dans les contenus transmis aux médias.	Protection du patrimoine et valorisation de la culture (thème de durabilité 18)
▪ Assurer la concertation avec les communautés locales et l'acceptabilité sociale des projets. ▪ Soutenir les communautés locales dans leurs initiatives (ex. : collaborer avec les écoquartiers). ▪ Valoriser les entreprises qui se démarquent des autres par leurs pratiques durables et miser sur le partage de bonnes pratiques. ▪ Collaborer avec les communautés locales pour les activités d'interprétation (ex. : partage du savoir et de la culture autochtones).	Partenariats, coopération et mobilisation du savoir (thème de durabilité 19)
▪ Opter pour la sobriété numérique (ex. : archivage et gestion des courriels et des pièces jointes).	Transition technologique (thème de durabilité 23)
▪ Planifier des activités touristiques qui incluent des moyens de transport collectifs et actifs (ex. : covoiturage, navette, stationnement incitatif, vélo). ▪ Calculer l'empreinte écologique et carbone d'un itinéraire. ▪ Proposer des mesures de compensation des gaz à effet de serre. ▪ Repenser les productions imprimées.	Atténuation des changements climatiques (thème de durabilité 24)
▪ Favoriser l'étalement saisonnier du tourisme et un tourisme lent prévoyant l'exploration en profondeur d'une destination. ▪ Se doter de plans de gestion des crises climatiques. ▪ Prévoir des solutions de rechange pour les activités extérieures (ex. : en cas de canicules, d'absence de neige ou de pluies torrentielles).	Adaptation aux impacts des changements climatiques (thème de durabilité 25)

1 Caractéristiques significatives de la profession

1.1 Définition de la profession

Le programme d'études *Techniques de tourisme* vise à former des techniciennes et des techniciens en tourisme. Ceux-ci travaillent dans les secteurs des loisirs et des divertissements, des services de voyage, de l'hébergement, de la restauration et du transport de personnes.

Dans le cadre de leurs fonctions, ils sont appelés à collaborer à des projets de développement et de mise en valeur de produits et de services touristiques. L'assemblage de prestations de services pour la création de forfaits compte parmi leurs tâches. Ces techniciennes et ces techniciens sont susceptibles de contribuer à toutes les étapes de la mise en marché de produits et de services touristiques. En effet, ils réalisent des actions visant la communication, la promotion, la représentation, la prospection et la vente. Les interventions directes liées au service à la clientèle font partie intégrante de leurs tâches, puisqu'elles s'inscrivent dans le contexte de l'accueil, de l'interprétation et de l'animation de diverses activités touristiques. La planification, l'organisation et la coordination d'activités et d'événements variés font également partie de leurs responsabilités. Enfin, ces personnes peuvent occuper des fonctions qui les amènent à superviser du personnel et des bénévoles ainsi qu'à accompagner des partenaires.

Les techniciennes et les techniciens en tourisme travaillent tant dans les centres urbains qu'en région, dans des milieux variés tels que les attractions touristiques et culturels, les entreprises des domaines du plein air, des sports et des voyages, les centres de congrès, les établissements d'hébergement et de restauration de même que les services de transport de personnes. Ils sont aussi appelés à exercer leurs fonctions dans des services publics comme les bureaux d'accueil et d'information touristiques ou les associations touristiques (ex. : régionales, municipales, sectorielles). Certains choisissent le travail autonome ou l'entrepreneuriat. Ces techniciennes et ces techniciens occupent un emploi au sein d'entreprises ou d'organisations de différentes tailles. De manière générale, ceux qui travaillent dans les plus petites entreprises ou organisations ont à réaliser une plus grande variété de tâches que les autres. Les techniciennes et les techniciens en tourisme ont pour mandat de satisfaire la clientèle tout en veillant à son bien-être et à sa sécurité, et ce, dans le respect des lois et de la réglementation en vigueur, des orientations durables et des communautés locales.

Vu l'éventail de leurs contextes de travail et de leurs tâches, les techniciennes et les techniciens en tourisme doivent faire preuve de polyvalence, d'autonomie et d'ouverture. Ils doivent aussi montrer un sens de l'organisation et une capacité d'adaptation. De plus, la multitude de leurs interactions avec des clientèles locales et internationales, que ce soit en français, en anglais ou dans d'autres langues, nécessite d'excellentes aptitudes relationnelles et communicationnelles. Enfin, des habiletés dans le domaine technologique et des aptitudes relatives à l'utilisation du numérique sont requises pour l'utilisation de leurs nombreux outils de travail (ex. : plateformes Web, logiciels de réservation, réseaux sociaux).

1.2 Législation et réglementation

La profession de technicienne ou de technicien en tourisme n'est pas régie par le Code des professions. Elle est cependant encadrée par les lois, les règlements et les codes suivants (liste non exhaustive) :

- *Code civil du Québec;*
- *Loi sur les agents de voyages;*
- *Loi sur la protection du consommateur;*
- *Loi sur l'hébergement touristique;*
- *Loi sur la Régie des alcools, des courses et des jeux;*
- *Loi sur la concurrence;*
- *Code national du bâtiment;*
- *Loi sur la taxe de vente du Québec;*
- *Loi sur le droit pour la sécurité des passagers du transport aérien;*
- *Code de la sécurité routière;*
- *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques;*
- *Loi sur les langues officielles;*
- *Loi sur les espèces menacées ou vulnérables;*
- *Loi sur l'encadrement du travail des enfants;*
- *Loi sur la santé et la sécurité du travail;*
- *Loi sur le droit d'auteur;*
- Règlements municipaux.

1.3 Conditions de travail

Horaires de travail et rémunération

Les spécialistes de la profession présents aux séances de consultation de groupe ont dit majoritairement travailler à temps plein de 35 à 50 heures par semaine. Elles et ils occupent un poste, travaillent à forfait (ex. : emploi saisonnier) ou ont opté pour le travail autonome. Leur horaire peut varier en raison de la saisonnalité de l'offre touristique. Une personne a mentionné qu'elle était au chômage durant la basse saison. L'horaire de travail est principalement de jour, du lundi au vendredi. Toutefois, certains ont un horaire variable et peuvent travailler les fins de semaine ou doivent adapter leurs heures de travail en fonction de la tenue d'événements ou de la saison, par exemple. Enfin, plusieurs personnes ont affirmé faire du télétravail de deux à trois jours par semaine et bénéficier alors d'une certaine flexibilité dans leur horaire.

Toujours selon les spécialistes de la profession consultés, à l'entrée sur le marché du travail, le salaire annuel est de 35 000 \$ à 50 000 \$. Avec de l'expérience, il peut atteindre 80 000 \$.

Vacances, congés et avantages sociaux

L'accès à un régime d'assurance collective, à un fonds de pension et à différents types de congés fait partie des avantages sociaux pouvant être offerts par les employeurs. Plusieurs spécialistes de la profession ont également mentionné qu'elles et ils reçoivent des allocations pour le paiement en totalité ou en partie de leurs frais liés au téléphone portable, à la nourriture, au transport, au stationnement ou au matériel de travail (ex. : vêtements). Quelques personnes bénéficient de rabais sur certains produits et services. Enfin, une minorité (31 %) des techniciennes et des techniciens en tourisme sont syndiqués.

1.4 Conditions d'entrée sur le marché du travail

En ce qui a trait aux conditions d'embauche, les spécialistes de la profession ont mentionné que 21 % des employeurs exigent un diplôme d'études collégiales en tourisme et 25 %, un diplôme d'études collégiales dans un domaine connexe. Une proportion de 29 % des employeurs ne demandent aucun diplôme. De plus, une expérience pertinente de une à trois années est requise dans 25 % des entreprises. L'expérience recherchée concerne généralement le service à la clientèle, la gestion de personnel, la création de contenu et la gestion de réseaux sociaux. D'autres exigences d'embauche ont été nommées comme le fait d'être titulaire d'un permis de guide et le bilinguisme.

Par ailleurs, 69 % de ces spécialistes ont indiqué que, dans leur milieu de travail, une période d'essai de trois à six mois débute lors de l'embauche.

1.5 Perspectives de carrière

En raison de la variété des appellations d'emploi, des contextes de travail et des structures organisationnelles, les possibilités d'avancement dans la profession ne se reflètent pas nécessairement dans les titres des postes. De manière générale, les personnes les plus expérimentées peuvent évoluer vers des postes de cadre ou qui comportent un plus grand niveau de responsabilité que les autres en matière de service à la clientèle, de gestion, de marketing ou de ressources humaines. Certains choisissent plutôt l'entrepreneuriat.

1.6 Changements récents et aspects prospectifs

Changements récents

Les étapes préalables aux séances de consultation de groupe (revue des sources documentaires, observations et entrevues en milieu de travail, entretiens individuels) ont permis d'établir deux grandes catégories de changements récents dans la profession à l'étude. Les informations concernant ces catégories ont été soumises aux spécialistes de la profession, qui les ont bonifiées dans le cadre des séances de consultation de groupe.

1. Changements technologiques

- Usage grandissant des plateformes numériques : sites transactionnels, réseaux sociaux pour la promotion des produits et des services ou la fidélisation de la clientèle;
- Usage d'appareils mobiles permettant aux visiteuses et aux visiteurs de se renseigner, de faire des réservations et de s'orienter;
- Recours à la réalité virtuelle ou augmentée;
- Utilisation de divers logiciels et applications pour les opérations administratives (ex. : feuilles de paie, contrats, répartition des tâches, rencontres virtuelles);
- Utilisation de l'intelligence artificielle pour la création de contenu, la rédaction de textes, la production de contenu visuel, l'automatisation des tâches répétitives ou l'établissement d'une tarification dynamique;
- Utilisation de différents outils numériques permettant de recueillir de nombreuses données (ex. : sur la clientèle, les équipes de travail ou les produits et les services touristiques).

Les spécialistes de la profession ont toutefois précisé que les changements technologiques s'opèrent différemment selon l'emplacement géographique et la taille de l'entreprise.

2. Changements liés à l'organisation du travail

- Augmentation du télétravail, ce qui favorise la collaboration à l'aide de plateformes de travail d'équipe;
- Intégration de pratiques inclusives dans les politiques d'embauche (ex. : demandeuses et demandeurs d'asile, personnes immigrantes, personnes en situation de handicap);
- Augmentation de la flexibilité et de la mobilité dans les conditions d'exercice;
- Recours à la mutualisation des ressources;
- Soutien accru et personnalisé offert aux membres du personnel (ex. : aide au logement, francisation).

Aspects prospectifs

1. Tendances

Une liste non exhaustive des principales tendances relatives au domaine du tourisme a été présentée et bonifiée lors des séances de consultation de groupe :

- Combinaison d'activités professionnelles et de loisirs (ex. : jumeler un séjour d'agrément à un voyage d'affaires);
- Importance accordée au bien-être (ex. : plein air, équilibre, déconnexion);
- Tourisme responsable et durable;
- Tourisme hivernal;

- Tourisme lent;
- Tourisme d'affaires;
- Tourisme de luxe et haut de gamme;
- Tourisme gourmand et agrotourisme;
- Personnalisation de l'offre touristique;
- Accès aux lieux touristiques pour les animaux de compagnie;
- Recherche d'expériences multisensorielles.

2. Changements anticipés

Au regard des tendances du domaine touristique, les spécialistes de la profession ont indiqué que les éléments suivants pourraient avoir un impact sur les tâches des techniciennes et des techniciens en tourisme dans l'avenir :

- Offre de services de plus en plus personnalisés;
- Nécessité de maintenir des contacts humains dans les services de conseil et les échanges (ex. : lassitude par rapport aux écrans, côté rassurant du fait de communiquer avec un être humain);
- Parcours client intégrant les services numériques aux contacts humains et aux espaces d'accueil physiques;
- Offre de services physiques et numériques sur le terrain ainsi que de services mobiles, y compris des contenus facilement partageables au moyen d'appareils mobiles;
- Outils numériques prenant une place grandissante dans les modalités d'accueil de la clientèle pour assurer tant une réponse à la demande qu'un service en continu;
- Utilisation de sites informationnels et transactionnels qui offriront de meilleures possibilités de synchronisation;
- Nécessité de prévoir des programmations créatives et diversifiées en fonction des conjonctures sociopolitiques et climatiques;
- Nécessité de prévoir une offre touristique favorisant le bien-être (ex. : repas équilibrés, déconnexion, activité physique);
- Adaptation de la promotion et de la vente à la capacité d'accueil des lieux, ce qui permet d'éviter le surtourisme;
- Adaptabilité des installations et mutualisation accrues (ex. : utilisation d'équipement, de matériel et de ressources humaines partagée par plusieurs entreprises);
- Nécessité d'adapter la gestion en fonction de l'achalandage touristique (ex. : réservations de dernière minute, étalement saisonnier, clauses d'annulation).

2 Définition des tâches

Les tableaux qui figurent dans cette section fournissent tous les détails relatifs à chaque [tâche](#) de la profession, notamment :

- les [étapes clés](#);
- les [précisions](#);
- les [connaissances](#) (Gouvernement du Canada, 2023);
- les [conditions de réalisation](#);
- les [exigences de réalisation](#);
- la [période d'intégration professionnelle](#), le cas échéant;
- de l'information additionnelle, le cas échéant.

Les huit principales tâches accomplies par la technicienne ou le technicien en tourisme sont les suivantes :

- Tâche 1 : Collaborer à la bonification de l'offre touristique;
- Tâche 2 : Effectuer la création et la modification de forfaits;
- Tâche 3 : Effectuer les activités liées à la vente de produits et de services touristiques;
- Tâche 4 : Coordonner la logistique des activités et des voyages de groupe;
- Tâche 5 : Collaborer à la coordination et à la mise en œuvre de la stratégie de communication;
- Tâche 6 : Effectuer les prestations de services auprès de la clientèle;
- Tâche 7 : Effectuer la planification et la coordination d'une activité ou un événement;
- Tâche 8 : Collaborer à la gestion des ressources humaines.

Ces tâches ne sont pas nécessairement exécutées de façon linéaire; elles peuvent aussi être accomplies simultanément ou en parallèle par différentes personnes. De plus, il est possible que la personne ne réalise qu'une ou que quelques-unes de ces tâches dans le cadre de son emploi.

Tableau 2 : Définition de la tâche 1

TÂCHE 1 : COLLABORER À LA BONIFICATION DE L'OFFRE TOURISTIQUE			
ÉNONCÉ DE LA TÂCHE			
Cette tâche vise à développer ou à modifier des produits ou des services dans le but de bonifier l'offre touristique. Pour ce faire, les techniciennes et les techniciens en tourisme sont amenés à utiliser des outils de gestion de projet.			
CONDITIONS DE RÉALISATION			
Travail effectué : - avec les autres membres de l'équipe et/ou des partenaires; - pour compléter une offre de services existante (ex. : élargir la saison touristique) ou développer un nouveau marché; - pour créer ou améliorer des produits ou des services touristiques (ex. : circuit gourmand, route touristique); - en concertation avec les communautés locales; - dans le respect des lieux.	À partir : - d'un besoin ou d'une occasion; - d'une commande.	En se référant : - au mandat; - aux rapports précédents; - aux pratiques durables; - aux normes d'accessibilité universelle; - aux lois et à la réglementation en vigueur.	À l'aide : - de documentation récente provenant de sources d'information variées; - d'une méthode de gestion de projet; - de logiciels de gestion de projet.
ÉTAPES CLÉS	PRÉCISIONS		CONNAISSANCES ²
1.1. Assurer la faisabilité du mandat.	- Prendre connaissance du mandat. - Déterminer les objectifs à atteindre (ex. : améliorer une offre de services existante, développer un nouveau marché). - Identifier les risques. - Identifier le marché, la clientèle cible et ses besoins. - Vérifier l'adhésion des parties prenantes (ex. : équipe interne, partenaires). - S'informer des principales dates butoirs et de l'enveloppe budgétaire.		- Affaires publiques et relations gouvernementales (7³) - Bibliothèque, conservation et patrimoine (3) - Communications et médias (12) - Comptabilité (9) - Droit (4)

² Les connaissances sont issues du Système d'information sur les professions et les compétences (SIPeC) (Gouvernement du Canada, 2023). L'équipe projet a préalablement fait une sélection de connaissances pertinentes pour la profession à l'étude. Cette liste a été soumise aux spécialistes de la profession afin qu'ils identifient les connaissances nécessaires à la réalisation de chaque tâche.

³ Le chiffre entre parenthèses correspond au nombre de spécialistes de la profession sur 13 qui ont désigné ce type de connaissances comme étant nécessaire à la réalisation de la tâche.

TÂCHE 1 : COLLABORER À LA BONIFICATION DE L'OFFRE TOURISTIQUE

1.2. Concevoir le projet de bonification de l'offre touristique.	- Prendre connaissance des produits et des services de l'entreprise et de la concurrence. - Effectuer une veille des actualités et des informations sur les tendances actuelles. - Vérifier l'adhésion des communautés locales, s'il y a lieu. - Créer le comité de travail (ex. : employées et employés, partenaires). - Participer à des activités d'idéation.	- Économie (6) - Finance (4) - Formation, mentorat et encadrement (7) - Gestion des affaires (9) - Hospitalité (10) - Informatique, technologie et systèmes d'information (10) - Langues (11) - Logistique (13) - Mathématiques (2) - Mesure de la performance (11) - Récréation, loisirs et exercices physiques (4) - Ressources humaines et relations de travail (8) - Sciences humaines (5) - Service à la clientèle (11) - Sûreté et sécurité publiques (5) - Théologie et philosophie (1) - Travail de bureau (11) - Vente et marketing (12)
1.3. Planifier les étapes du projet de bonification de l'offre touristique.	- Établir l'échéancier. - Déterminer les ressources matérielles, humaines et techniques nécessaires. - Déterminer les ressources manquantes. - Ventiler les ressources financières. - Identifier les subventions offertes, s'il y a lieu.	
1.4. Développer la proposition.	- Animer le comité de travail. - Contribuer à l'élaboration du contenu de l'offre touristique (ex. : médiation culturelle, vulgarisation scientifique, aménagement d'espaces). - Contribuer à la rédaction de plans (ex. : plan d'action, plan de projet). - Prévoir des aménagements responsables et accessibles universellement. - Planifier le déroulement des opérations et le déploiement des ressources. - Répartir les tâches. - Effectuer les démarches nécessaires pour l'obtention des certifications en matière de développement durable, s'il y a lieu. - Identifier les outils de contrôle requis. - Confirmer les coûts. - Proposer le projet aux parties prenantes et à la clientèle.	
1.5. Contrôler la qualité.	- Tester les produits ou les services, s'il y a lieu. - Évaluer la qualité auprès des parties prenantes (ex. : communautés locales, partenaires, fournisseurs, collaboratrices et collaborateurs). - Apporter les corrections et les ajustements requis.	
1.6. Assurer la mise en œuvre et le suivi du projet.	- Déployer le plan établi. - Compiler les résultats obtenus au moyen des outils de contrôle. - Rédiger un rapport.	

EXIGENCES DE RÉALISATION DE LA TÂCHE

Produit ou résultat attendu :

- Produit ou service touristique qui correspond au mandat et qui est adapté à la clientèle cible.

TÂCHE 1 : COLLABORER À LA BONIFICATION DE L'OFFRE TOURISTIQUE

TÂCHE EXÉCUTÉE AU TERME DE LA PÉRIODE D'INTÉGRATION PROFESSIONNELLE

- Pour des projets d'une ampleur modeste, cette tâche peut être réalisée au terme de la période d'intégration professionnelle.
- Pour des projets plus complexes (ex. : implication de plusieurs actrices et acteurs, budgets importants, subventions, retour auprès des partenaires), les techniciennes et les techniciens en tourisme seront en mesure d'effectuer certaines étapes clés au terme de la période d'intégration professionnelle, mais probablement pas toutes. Toutefois, avec de l'expérience, ils pourront toutes les accomplir.

Tableau 3 : Définition de la tâche 2

TÂCHE 2 : EFFECTUER LA CRÉATION ET LA MODIFICATION DE FORFAITS			
ÉNONCÉ DE LA TÂCHE			
Cette tâche vise à assembler différents services et prestations touristiques afin de concevoir ou de mettre à jour des forfaits. La personne qui la réalise est souvent spécialiste d'un produit, d'une destination ou d'un type de voyage.			
CONDITIONS DE RÉALISATION			
Travail effectué : ▪ individuellement ou avec les autres membres de l'équipe; ▪ sous la supervision de la direction ou encore d'une cheffe ou d'un chef d'équipe; ▪ pour des personnes voyageant individuellement et des groupes; ▪ pour la vente à des individus, à des voyageurs, à des grossistes et à des agences de voyages (ex. : en personne ou en ligne); ▪ pour des expériences, des séjours, des itinéraires et des circuits sur mesure et clés en main; ▪ pour la mise en marché et la vente de produits assemblés et/ou de voyages; ▪ en concertation avec les communautés locales.	À partir : ▪ de demandes provenant d'individus, de groupes ou d'associations; ▪ de besoins et d'occasions (ex. : renouvellement d'un produit, étude de marché, étude de la concurrence).	En se référant : ▪ au mandat; ▪ aux rapports des guides et aux commentaires de la clientèle; ▪ aux rapports de vente; ▪ aux pratiques durables; ▪ aux normes d'accessibilité universelle; ▪ aux lois et à la réglementation en vigueur.	À l'aide : ▪ de documentation récente provenant de sources d'information variées; ▪ de logiciels de gestion de projet; ▪ de logiciels de gestion de la clientèle.

TÂCHE 2 : EFFECTUER LA CRÉATION ET LA MODIFICATION DE FORFAITS

ÉTAPES CLÉS	PRÉCISIONS	CONNAISSANCES
2.1. Prendre connaissance du mandat ou de la demande (ex. : conception d'un nouveau forfait, création d'un forfait sur mesure, amélioration d'un forfait existant).	▪ Identifier le concept ou l'objectif du forfait. ▪ Examiner les tendances actuelles et prospectives. ▪ Identifier la clientèle cible, la destination et la durée du forfait.	▪ Affaires publiques et relations gouvernementales (5) ▪ Bibliothèque, conservation et patrimoine (1) ▪ Communications et médias (9) ▪ Comptabilité (8) ▪ Droit (5) ▪ Économie (4) ▪ Finance (4) ▪ Formation, mentorat et encadrement (2) ▪ Gestion des affaires (7) ▪ Hospitalité (8) ▪ Informatique, technologie et systèmes d'information (10) ▪ Langues (10) ▪ Logistique (12) ▪ Mathématiques (1) ▪ Mesure de la performance (7) ▪ Récréation, loisirs et exercices physiques (6) ▪ Ressources humaines et relations de travail (4) ▪ Sciences humaines (3) ▪ Service à la clientèle (10) ▪ Sûreté et sécurité publiques (4) ▪ Théologie et philosophie (1) ▪ Travail de bureau (9) ▪ Vente et marketing (12)
2.2. Élaborer la proposition.	▪ Identifier les services et les activités disponibles. ▪ Chercher des prestataires de services et des partenaires potentiels. ▪ Demander des propositions de services et des soumissions. ▪ Vérifier la faisabilité de la proposition. ▪ Identifier les possibilités d'activités, de programmes ou d'itinéraires.	
2.3. Établir la tarification.	▪ Calculer les coûts fixes et les coûts variables. ▪ Déterminer le seuil de rentabilité et les marges de profit. ▪ Déterminer les gratuités en fonction du nombre de participantes et de participants, s'il y a lieu. ▪ Négocier les ententes. ▪ Déterminer les inclusions. ▪ Déterminer les prix de vente. ▪ Déterminer les conditions de vente et d'annulation.	
2.4. Assembler les prestations et les services.	▪ Établir l'itinéraire. ▪ Prévoir l'hébergement, la restauration et le transport. ▪ Prévoir les activités et leur séquence. ▪ Conclure les ententes prévisionnelles ou confirmer les réservations avec les partenaires (ex. : blocs de chambres, restaurant).	
2.5. Préparer la mise en marché.	▪ Assurer les suivis nécessaires auprès des prestataires de services et des partenaires. ▪ Élaborer la documentation (ex. : documents de voyage, site Web). ▪ Tenir des rencontres prévoyage avec les accompagnatrices et les accompagnateurs, s'il y a lieu. ▪ Transmettre l'information aux actrices et aux acteurs concernés (ex. : membres de l'équipe de vente, réceptionniste, agentes et agents d'accueil, guides).	

TÂCHE 2 : EFFECTUER LA CRÉATION ET LA MODIFICATION DE FORAITS	
EXIGENCES DE RÉALISATION DE LA TÂCHE	
Produits ou résultats attendus : Produits assemblés comportant des prestations de services de divers fournisseurs touristiques (ex. : hébergement, restauration, transport, attraits, services de guidage) à un prix avantageux pour la clientèle.	
TÂCHE EXÉCUTÉE AU TERME DE LA PÉRIODE D'INTÉGRATION PROFESSIONNELLE	
Cette tâche peut être réalisée au terme de la période d'intégration professionnelle.	

Tableau 4 : Définition de la tâche 3

TÂCHE 3 : EFFECTUER LES ACTIVITÉS LIÉES À LA VENTE DE PRODUITS ET DE SERVICES TOURISTIQUES			
ÉNONCÉ DE LA TÂCHE			
Cette tâche comprend des activités de représentation, de prospection et de vente pour des produits et des services touristiques en fonction d'un marché ciblé.			
CONDITIONS DE RÉALISATION			
Travail effectué : - individuellement ou avec l'équipe de vente; - sous la supervision des directions des ventes et du marketing; - pour des produits et des services des différents secteurs touristiques; - selon diverses méthodes (ex. : appels téléphoniques, visites en personne sur les lieux); - dans des contextes de vente variés (ex. : salons, foires, visites de familiarisation); - auprès de partenaires, de fournisseurs, de revendeurs ou de particuliers; - par secteur géographique et par segment de marché, selon la saison.	À partir : - des besoins de la clientèle; - des besoins de l'entreprise (ex. : optimiser les ventes selon la saison); - des prévisions budgétaires; - d'occasions.	En se référant : - aux orientations de marketing; - aux rapports précédents; - aux pratiques durables; - aux normes d'accessibilité universelle; - aux politiques de l'entreprise; - aux lois et à la réglementation en vigueur; - aux contrats.	À l'aide : - des technologies de l'information et de la communication (ex. : ordinateur, téléphone, application); - de documentation récente provenant de sources d'information variées; - de logiciels de vente; - de bases de données; - d'outils de gestion des relations avec la clientèle; - d'études de marché; - de fiches techniques; - de calendriers de disponibilité.

TÂCHE 3 : EFFECTUER LES ACTIVITÉS LIÉES À LA VENTE DE PRODUITS ET DE SERVICES TOURISTIQUES

ÉTAPES CLÉS	PRÉCISIONS	CONNAISSANCES
3.1. Participer à la stratégie de vente et de marketing.	▪ Identifier les objectifs de vente. ▪ Déterminer les partenaires et les fournisseurs. ▪ Étudier les produits et services de l'entreprise et de la concurrence. ▪ Contribuer au choix des moyens (ex. : sollicitation directe, participation à des salons). ▪ Établir les moyens de suivi avec l'équipe. ▪ Déterminer le budget.	▪ Affaires publiques et relations gouvernementales (3) ▪ Communications et médias (11) ▪ Comptabilité (8) ▪ Droit (2) ▪ Économie (5) ▪ Finance (7) ▪ Formation, mentorat et encadrement (2) ▪ Gestion des affaires (9) ▪ Hospitalité (4) ▪ Informatique, technologie et systèmes d'information (10) ▪ Langues (10) ▪ Logistique (6) ▪ Mathématiques (1) ▪ Mesure de la performance (6) ▪ Récréation, loisirs et exercices physiques (5) ▪ Ressources humaines et relations de travail (2) ▪ Sciences humaines (2) ▪ Services à la clientèle (9) ▪ Sûreté et sécurité publique (1) ▪ Théologie et philosophie (1) ▪ Travail de bureau (10) ▪ Vente et marketing (12)
3.2. Analyser les caractéristiques du marché.	▪ Rechercher les tendances du marché. ▪ Consulter des données secondaires (ex. : études de marché externes). ▪ Effectuer des études de marché, s'il y a lieu. ▪ Consulter une base de données. ▪ Identifier les besoins des clientes et des clients anciens, actuels et potentiels.	
3.3. Faire de la représentation et de la prospection.	▪ Identifier les marchés cibles ainsi que les clientes et les clients potentiels. ▪ Planifier la logistique inhérente aux activités de représentation. ▪ Coordonner les équipes de représentation et les contenus, s'il y a lieu. ▪ Représenter l'entreprise lors d'activités (ex. : tournées de familiarisation, salons, foires). ▪ Établir et tenir à jour une liste de prospection. ▪ Solliciter des clientes et des clients potentiels. ▪ Assurer le suivi des activités de représentation et de prospection (ex. : relancer les personnes d'intérêt ainsi que les clientes et les clients potentiels).	
3.4. Vendre des produits et des services touristiques.	▪ Utiliser des outils promotionnels. ▪ Proposer des produits et des services. ▪ Appliquer des techniques de vente. ▪ Assurer l'organisation et le déroulement des visites. ▪ Négocier les termes, les conditions et les prix des produits et des services touristiques. ▪ Assurer la préparation des soumissions et des contrats. ▪ Effectuer les réservations. ▪ Communiquer avec les autres départements de l'entreprise, les partenaires et les fournisseurs. ▪ Préparer la facturation.	
3.5. Assurer le suivi des ventes.	▪ Vérifier la satisfaction de la clientèle. ▪ Participer à la compilation des statistiques et des informations. ▪ Rédiger des rapports (ex. : hebdomadaires, mensuels ou selon les besoins).	

TÂCHE 3 : EFFECTUER LES ACTIVITÉS LIÉES À LA VENTE DE PRODUITS ET DE SERVICES TOURISTIQUES

EXIGENCES DE RÉALISATION DE LA TÂCHE

Produits ou résultats attendus :

- Déploiement d'une stratégie de vente;
- Contrat signé;
- Atteinte des objectifs fixés (chiffre d'affaires, parts de marché, revenus).

TÂCHE EXÉCUTÉE AU TERME DE LA PÉRIODE D'INTÉGRATION PROFESSIONNELLE

Cette tâche peut être réalisée au terme de la période d'intégration professionnelle.

Tableau 5 : Définition de la tâche 4

TÂCHE 4 : COORDONNER LA LOGISTIQUE DES ACTIVITÉS ET DES VOYAGES DE GROUPE			
ÉNONCÉ DE LA TÂCHE			
Cette tâche vise la concrétisation des activités et des voyages de groupe par un suivi auprès des fournisseurs, des guides et des différents départements de l'entreprise : accueil, administration, communications et programmation.			
CONDITIONS DE RÉALISATION			
Travail effectué : ▪ en collaboration avec les départements de forfaitisation, d'achat et de vente, le cas échéant; ▪ avec des intermédiaires, des fournisseurs ainsi que des accompagnatrices et des accompagnateurs; ▪ sous la supervision de la direction; ▪ pour des activités et des voyages de groupe.	À partir : ▪ d'un programme ou d'un forfait; ▪ de ventes confirmées.	En se référant : ▪ aux pratiques durables; ▪ aux normes d'accessibilité universelle; ▪ aux lois et à la réglementation en vigueur; ▪ au contrat de vente.	À l'aide : ▪ des technologies de l'information et de la communication (ex. : ordinateur, Web, téléphone); ▪ de documentation récente provenant de sources d'information variées; ▪ d'un système de réservation; ▪ de plans de gestion des crises climatiques.
ÉTAPES CLÉS	PRÉCISIONS		CONNAISSANCES
4.1. Assurer l'adéquation entre le contrat de vente, les prestations de services et la facturation.	▪ Réviser l'horaire ou l'itinéraire. ▪ Mettre à jour les dossiers de la clientèle. ▪ Constituer les dossiers dans le système de réservation. ▪ Assurer la liaison entre les différents services impliqués dans le processus de réservation. ▪ Confirmer les réservations avec les fournisseurs (ex. : activités, restauration, transport). ▪ Assurer le suivi de la facturation et le paiement des fournisseurs. ▪ Gérer les modifications et les annulations.		▪ Affaires publiques et relations gouvernementales (5) ▪ Bibliothèque, conservation et patrimoine (1) ▪ Communications et médias (4) ▪ Comptabilité (5) ▪ Droit (2) ▪ Économie (2)

TÂCHE 4 : COORDONNER LA LOGISTIQUE DES ACTIVITÉS ET DES VOYAGES DE GROUPE		
4.2. Assurer l'opérationnalité de l'activité ou du voyage.	▪ Transmettre les listes de clientes et de clients aux fournisseurs et/ou à l'accompagnatrice ou à l'accompagnateur, s'il y a lieu. ▪ Préparer la documentation pour la clientèle. ▪ Préparer les dossiers d'accompagnement. ▪ Partager des informations avec l'accompagnatrice ou l'accompagnateur, s'il y a lieu. ▪ Prévoir la signalisation et les points de rencontre, s'il y a lieu.	▪ Finance (3) ▪ Formation, mentorat et encadrement (7) ▪ Gestion des affaires (5) ▪ Hospitalité (12) ▪ Informatique, technologie et systèmes d'information (6) ▪ Langues (11)
4.3. Résoudre les problèmes logistiques.	▪ Identifier les problèmes à résoudre (ex. : retards, capacité d'accueil d'un lieu, durée, climat, circonstances géopolitiques). ▪ Déterminer les solutions possibles (ex. : changement d'horaire, d'itinéraire ou d'activité). ▪ Modifier le déroulement de l'activité ou du voyage, au besoin. ▪ Informer les parties impliquées.	▪ Logistique (13) ▪ Mesure de la performance (3) ▪ Récréation, loisirs et exercices physiques (7) ▪ Ressources humaines et relations de travail (5) ▪ Sciences humaines (3)
4.4. Dresser le bilan des opérations.	▪ Compiler les commentaires de la clientèle. ▪ Identifier les améliorations possibles. ▪ Recommander des modifications et des ajustements. ▪ Rédiger un rapport. ▪ Transmettre le rapport aux équipes concernées (ex. : forfaitisation, achat, vente).	▪ Service à la clientèle (11) ▪ Sûreté et sécurité publiques (7) ▪ Théologie et philosophie (2) ▪ Travail de bureau (5) ▪ Vente et marketing (6)
EXIGENCES DE RÉALISATION DE LA TÂCHE		
Produits ou résultats attendus : ▪ Bon déroulement des activités et des voyages de groupe; ▪ Suivi assuré auprès des fournisseurs de même que des accompagnatrices et des accompagnateurs.		
TÂCHE EXÉCUTÉE AU TERME DE LA PÉRIODE D'INTÉGRATION PROFESSIONNELLE		
Cette tâche nécessite une connaissance du terrain et des fournisseurs ainsi qu'une certaine expérience dans le domaine. Cependant, selon la complexité de l'activité ou du voyage, elle pourrait tout de même être réalisée au terme de la période d'intégration professionnelle.		

Tableau 6 : Définition de la tâche 5

TÂCHE 5 : COLLABORER À LA COORDINATION ET À LA MISE EN ŒUVRE DE LA STRATÉGIE DE COMMUNICATION			
ÉNONCÉ DE LA TÂCHE			
Cette tâche vise la mise en œuvre d'un plan de communication incluant la création de contenu ainsi que des activités de promotion et de représentation auprès du public et des médias. Elle comprend également la coordination d'échéances, d'effectifs et de la production de matériel.			
CONDITIONS DE RÉALISATION			
Travail effectué : - avec des agences, des créatrices et des créateurs de contenu, des influenceuses et des influenceurs, des infographistes, des réviseuses et des réviseurs linguistiques, des traductrices et des traducteurs ainsi que des fournisseurs; - sous la supervision des directions du marketing et des communications; - auprès de clientèles variées; - dans le cadre de campagnes promotionnelles; - pour des communications orales et écrites; - en concertation avec les communautés locales.	À partir : - du budget de fonctionnement; - du plan de marketing et/ou du plan de marketing numérique.	En se référant : - à l'identité de marque; - à la trame graphique; - aux pratiques durables; - aux normes d'accessibilité universelle; - aux orientations et aux politiques de l'entreprise; - aux lois et à la réglementation en vigueur; - aux contrats.	À l'aide : - de supports imprimés et numériques; - des technologies de l'information et de la communication (ex. : ordinateur, téléphone, logiciel, application); - de documentation récente provenant de sources d'information variées; - de l'intelligence artificielle générative; - de trousseaux pour les médias.
ÉTAPES CLÉS	PRÉCISIONS		CONNAISSANCES
5.1. Identifier les objectifs de communication.	- Déterminer les résultats souhaités (ex. : faire connaître un produit ou un service, susciter de l'intérêt pour un produit ou un service, inciter le public à l'achat). - Prendre connaissance du produit, du service ou de la destination en question. - Identifier les forces et les limites à prendre en considération ainsi que les caractéristiques à mettre en valeur.		- Affaires publiques et relations gouvernementales (5) - Bibliothèque, conservation et patrimoine (3) - Communications et médias (13)

TÂCHE 5 : COLLABORER À LA COORDINATION ET À LA MISE EN ŒUVRE DE LA STRATÉGIE DE COMMUNICATION

5.2. Élaborer le plan de communication.	▪ Effectuer une veille concurrentielle. ▪ Analyser les caractéristiques des clientèles cibles. ▪ Participer à des activités d'idéation. ▪ Déterminer le budget, s'il y a lieu. ▪ Déterminer les médias en fonction du budget, des échéances et des clientèles cibles. ▪ Contribuer à la détermination de l'axe (ex. : thème, message, slogan) et des moyens de communication. ▪ Établir le calendrier des actions de communication. ▪ Participer à des rencontres ou à des comités. ▪ Déterminer les indicateurs de performance (ex. : nombre de clics, de vues et de partages, ventes, nombre de participantes et de participants).	▪ Comptabilité (5) ▪ Droit (2) ▪ Économie (1) ▪ Finance (1) ▪ Formation, mentorat et encadrement (1) ▪ Gestion des affaires (4) ▪ Hospitalité (2) ▪ Informatique, technologie et systèmes d'information (8) ▪ Langues (12) ▪ Logistique (3)
5.3. Collaborer à la production de contenu.	▪ Développer le calendrier éditorial. ▪ Rédiger des textes (ex. : documents promotionnels, infolettres, communiqués de presse, publications). ▪ Déterminer les besoins en matière de contenu audiovisuel et graphique (ex. : vidéos, photos). ▪ Coordonner l'acquisition et la création de contenu audiovisuel et graphique. ▪ Assurer la cohérence du contenu et du matériel avec l'image de marque et les orientations de l'entreprise ou de la destination. ▪ Contribuer à la conception de matériel promotionnel. ▪ Demander des soumissions pour la production ou l'impression de matériel promotionnel. ▪ Coordonner la révision linguistique, la traduction et la validation du contenu. ▪ Coordonner la production du matériel promotionnel (ex. : affiches, brochures).	▪ Mesure de la performance (8) ▪ Récréation, loisirs et exercices physiques (2) ▪ Sciences humaines (2) ▪ Service à la clientèle (6) ▪ Sûreté et sécurité publiques (1) ▪ Théologie et philosophie (1) ▪ Travail de bureau (8) ▪ Vente et marketing (11)
5.4. Coordonner la distribution et la diffusion de contenu.	▪ Effectuer la mise à jour des informations et du contenu sur des sites Web, des sites tiers et les réseaux sociaux. ▪ Relayer des informations sur des sites Web. ▪ Diffuser le contenu du calendrier éditorial. ▪ Assurer le suivi des publications. ▪ Développer des stratégies d'optimisation des publications sur le Web. ▪ Contribuer à la planification de méthodes de référencement sur le Web. ▪ Assurer la sécurité du contenu. ▪ Assurer la gestion des stocks de matériel.	

TÂCHE 5 : COLLABORER À LA COORDINATION ET À LA MISE EN ŒUVRE DE LA STRATÉGIE DE COMMUNICATION

5.5. Entretenir des relations publiques et médiatiques.	▪ Préparer le matériel de représentation. ▪ Agir en tant que représentante ou représentant de l'entreprise dans divers contextes. ▪ Organiser des tournées de familiarisation. ▪ Coordonner l'organisation d'activités médiatiques (ex. : conférences de presse, entrevues, visites des médias). ▪ Créer des partenariats et conclure des ententes (ex. : entreprises membres, influenceuses et influenceurs). ▪ Participer à des événements d'information et de sensibilisation (ex. : congrès, salons, foires). ▪ Animer des activités (ex. : événements de reconnaissance, de lancement ou de réseautage, portes ouvertes). ▪ Créer ou mettre à jour une liste de contacts (ex. : journalistes). ▪ Communiquer avec des partenaires publics et privés, s'il y a lieu. ▪ Gérer les demandes de commandite.	
5.6. Mettre en œuvre des activités promotionnelles.	▪ Assurer l'organisation et la tenue des activités promotionnelles (ex. : concours, rabais). ▪ Assurer l'approvisionnement, la distribution et le suivi des outils promotionnels et des produits dérivés. ▪ Proposer des actions d'optimisation.	
5.7. Analyser les retombées de la stratégie de communication.	▪ Effectuer une revue de presse. ▪ Évaluer l'atteinte des objectifs. ▪ Évaluer le rendement, s'il y a lieu. ▪ Proposer des pistes d'amélioration. ▪ Rédiger des rapports. ▪ Présenter les résultats de la stratégie de communication aux autres membres de l'équipe et aux partenaires.	

EXIGENCES DE RÉALISATION DE LA TÂCHE

Produits ou résultats attendus :

- Déploiement d'une stratégie de communication;
- Exposition sur les réseaux sociaux ou les plateformes (ex. : nombre de clics);
- Clientèle fidélisée, informée et sensibilisée.

TÂCHE EXÉCUTÉE AU TERME DE LA PÉRIODE D'INTÉGRATION PROFESSIONNELLE

Cette tâche peut être réalisée au terme de la période d'intégration professionnelle avec du soutien et une supervision.

INFORMATION ADDITIONNELLE

Certaines entreprises exigent une formation universitaire ou une formation d'appoint pour l'accomplissement de cette tâche.

Tableau 7 : Définition de la tâche 6

TÂCHE 6 : EFFECTUER LES PRESTATIONS DE SERVICES AUPRÈS DE LA CLIENTÈLE			
ÉNONCÉ DE LA TÂCHE			
Cette tâche vise à intervenir directement auprès des excursionnistes et des touristes, dans des situations variées, afin de les informer, de les accompagner ou de les guider lors d'un séjour ou d'une activité.			
CONDITIONS DE RÉALISATION			
Travail effectué : - individuellement ou en équipe; - en collaboration avec des intervenantes et des intervenants d'urgence (ex. : service de police, agence de sécurité); - en personne ou de façon virtuelle (ex. : téléphone, Web, réseaux sociaux); - par un contact direct avec la clientèle; - dans un bureau d'accueil et d'information touristique, un service de conciergerie ou des sites, des attraits ou des attractions touristiques (ex. : musée, centre d'interprétation, parc, festival) ou encore lors du transport de personnes.	À partir : des besoins et des demandes de la clientèle.	En se référant : - aux pratiques durables; - aux normes d'accessibilité universelle; - aux politiques de l'entreprise; - aux lois et à la réglementation en vigueur.	À l'aide : - des technologies de l'information et de la communication (ex. : ordinateur, téléphone portable, logiciel, application); - de documentation récente provenant de sources d'information variées; - de cartes routières, de plans ou de guides touristiques; - de bases de données; - d'outils de compilation de données.
ÉTAPES CLÉS	PRÉCISIONS		CONNAISSANCES
6.1. Préparer la prestation de services.	- Déterminer les informations susceptibles d'être demandées. - Repérer les nouveautés. - Effectuer des recherches en fonction de l'offre de produits et de services touristiques. - Identifier le nombre de participantes et de participants, s'il y a lieu. - Produire des documents de soutien. - Établir les séquences d'accueil et d'activités.		- Affaires publiques et relations gouvernementales (1) - Bibliothèque, conservation et patrimoine (1) - Communications et médias (2) - Droit (1)

TÂCHE 6 : EFFECTUER LES PRESTATIONS DE SERVICES AUPRÈS DE LA CLIENTÈLE

6.2. Accueillir la clientèle.	▪ Adapter sa communication aux caractéristiques de la clientèle (ex. : langue, accessibilité, différences culturelles). ▪ Assurer le suivi de la facturation, s'il y a lieu. ▪ Expliquer le déroulement de l'activité et donner les consignes de sécurité. ▪ Offrir les services particuliers requis (ex. : personne en situation de handicap). ▪ Sensibiliser la clientèle aux comportements responsables (ex. : gestion des déchets, valorisation de la culture du milieu et du savoir-faire local).	▪ Finance (1) ▪ Formation, mentorat et encadrement (4) ▪ Gestion des affaires (1) ▪ Hospitalité (11) ▪ Informatique, technologie et systèmes d'information (5) ▪ Langues (11) ▪ Logistique (5) ▪ Mathématiques (1) ▪ Mesure de la performance (5) ▪ Récréation, loisirs et exercices physiques (6) ▪ Ressources humaines et relations de travail (5) ▪ Sciences humaines (4) ▪ Service à la clientèle (13) ▪ Sûreté et sécurité publiques (3) ▪ Théologie et philosophie (2) ▪ Travail de bureau (4) ▪ Vente et marketing (4)
6.3. Conseiller la clientèle.	▪ Questionner la clientèle sur ses besoins et ses champs d'intérêt. ▪ Sélectionner des informations pertinentes à communiquer à la clientèle (ex. : sur le climat). ▪ Communiquer des informations à la clientèle (ex. : en personne, par téléphone, au moyen du Web). ▪ Proposer des produits et des services à la clientèle. ▪ Orienter la clientèle. ▪ Recueillir des données sur la clientèle (ex. : fréquentation, provenance, mode de transport).	
6.4. Accompagner le groupe.	▪ Communiquer des informations sur les activités prévues aux membres du groupe. ▪ Assurer la sécurité et le confort des membres du groupe (ex. : intersections et sites achalandés, sécurité dans l'autocar ou l'avion). ▪ Assurer le respect de la programmation et des horaires établis. ▪ Assurer la communication et un suivi auprès des autres équipes et des prestataires de services. ▪ Intervenir auprès du groupe lors de situations imprévues. ▪ Assurer les suivis nécessaires auprès des autres membres de l'équipe en cas d'imprévu.	
6.5. Assurer le déroulement de l'activité (ex. : tour guidé, visite d'un site touristique, activité sportive).	▪ Planifier les activités et la logistique (ex. : lieu, matériel). ▪ Encadrer les membres du groupe (ex. : directives, assistance). ▪ Contrôler les accès au site, s'il y a lieu. ▪ Animer l'activité, s'il y a lieu. ▪ Interpréter les éléments relatifs à l'activité, s'il y a lieu (ex. : historiques, culturels, scientifiques).	
6.6. Assurer la satisfaction de la clientèle.	▪ Recueillir les commentaires de la clientèle. ▪ Recenser les plaintes. ▪ Traiter les plaintes. ▪ Proposer des ajustements selon les commentaires recueillis.	

TÂCHE 6 : EFFECTUER LES PRESTATIONS DE SERVICES AUPRÈS DE LA CLIENTÈLE		
6.7. Collaborer à la gestion des situations difficiles.	- Intervenir lors de comportements indésirables ou inappropriés. - Intervenir en situation d'urgence (ex. : accident, blessure, intoxication, enfant perdu). - Remplir le rapport d'incident ou d'événement, s'il y a lieu. - Communiquer des informations sur la situation aux parties concernées. - Identifier des pistes d'amélioration.	
EXIGENCES DE RÉALISATION DE LA TÂCHE		
Produits ou résultats attendus : - Prestation de services de qualité; - Satisfaction de la clientèle.		
TÂCHE EXÉCUTÉE AU TERME DE LA PÉRIODE D'INTÉGRATION PROFESSIONNELLE		
Cette tâche peut être réalisée au terme de la période d'intégration professionnelle.		

Tableau 8 : Définition de la tâche 7

TÂCHE 7 : EFFECTUER LA PLANIFICATION ET LA COORDINATION D'UNE ACTIVITÉ OU D'UN ÉVÉNEMENT			
ÉNONCÉ DE LA TÂCHE			
Cette tâche vise l'organisation d'activités ou d'événements variés (ex. : congrès, réunions, conférences, foires, rassemblements sportifs, festivals, événements spéciaux) en vue d'en assurer le bon déroulement.			
CONDITIONS DE RÉALISATION			
Travail effectué : - avec les autres membres de l'équipe (ex. : coordonnatrices et coordonnateurs d'activités; service technique, de l'audiovisuel, de la maintenance ou de la comptabilité), des prestataires de services, des partenaires et des fournisseurs; - sous la supervision de la direction de l'activité ou de l'événement;	À partir : - de demandes provenant d'individus, de groupes ou d'associations; - de besoins et d'occasions; - de bilans d'activités ou d'événements antérieurs.	En se référant : - aux objectifs et aux orientations stratégiques; - au mandat; - aux pratiques durables; - aux normes d'accessibilité universelle; - aux normes de gestion responsable; - aux politiques de l'entreprise; - aux lois et à la réglementation en vigueur; - aux contrats.	À l'aide : - des technologies de l'information et de la communication (ex. : ordinateur, logiciel, application); - de visites de lieux (en présence ou de façon virtuelle); - de plans de salles ou de sites; - d'une stratégie de financement; - d'une stratégie de communication; - de rapports ou de bilans d'événements antérieurs;

TÂCHE 7 : EFFECTUER LA PLANIFICATION ET LA COORDINATION D'UNE ACTIVITÉ OU D'UN ÉVÉNEMENT

▪ pour une variété d'activités (ex. : programmation saisonnière, production culturelle) ou d'événements (ex. : corporatifs, privés, commerciaux, culturels, sportifs); ▪ dans un contexte présentiel, hybride ou virtuel; ▪ pour l'entièreté d'un projet ou certaines parties seulement; ▪ en concertation avec les communautés locales; ▪ dans le respect des lieux.			▪ d'un plan de mesures d'urgence.
ÉTAPES CLÉS	PRÉCISIONS		CONNAISSANCES
7.1. Participer à la planification de l'activité ou de l'événement.	▪ Prendre connaissance des objectifs et des orientations stratégiques. ▪ Considérer le contexte (ex. : autorisations requises, assurances). ▪ Contribuer à des activités d'idéation. ▪ Valider le concept. ▪ Identifier les parties prenantes. ▪ Déterminer les partenariats à développer. ▪ Évaluer les besoins en matière de ressources humaines. ▪ Établir l'échéancier. ▪ Collaborer à l'estimation ou à l'établissement du budget, s'il y a lieu. ▪ Modifier des clauses des contrats, s'il y a lieu.		▪ Affaires publiques et relations gouvernementales (6) ▪ Bibliothèque, conservation et patrimoine (1) ▪ Communications et médias (9) ▪ Comptabilité (10) ▪ Droit (5) ▪ Économie (3) ▪ Finance (5) ▪ Formation, mentorat et encadrement (5)
7.2. Déterminer le lieu et l'aménagement.	▪ Chercher des salles et des sites potentiels. ▪ Effectuer des visites, s'il y a lieu. ▪ Évaluer les options de salles et de sites (ex. : capacité d'accueil, accès). ▪ Identifier le matériel nécessaire (ex. : mobilier, stations d'eau, stations sanitaires, matériel requis pour la signalisation directionnelle). ▪ Négocier des contrats et demander des soumissions. ▪ Confirmer les choix effectués. ▪ Collaborer à l'élaboration du plan de salle ou de site.		▪ Gestion des affaires (10) ▪ Hospitalité (12) ▪ Informatique, technologie et systèmes d'information (9) ▪ Langues (10) ▪ Logistique (13) ▪ Mathématiques (2) ▪ Mesure de la performance (10)

TÂCHE 7 : EFFECTUER LA PLANIFICATION ET LA COORDINATION D'UNE ACTIVITÉ OU D'UN ÉVÉNEMENT

7.3. Assurer l'atteinte des objectifs financiers.	▪ Rédiger des demandes de subvention, s'il y a lieu. ▪ Élaborer le plan de commandite, s'il y a lieu. ▪ Solliciter des commanditaires et des partenaires, s'il y a lieu. ▪ Participer au déploiement des revenus tirés des activités, s'il y a lieu. ▪ Chercher des fournisseurs. ▪ Négocier des ententes. ▪ Conclure des ententes. ▪ Confirmer les estimations de dépenses. ▪ Assurer le suivi et le contrôle des dépenses.	▪ Récréation, loisirs et exercices physiques (8) ▪ Ressources humaines et relations de travail (10) ▪ Sciences humaines (3) ▪ Service à la clientèle (13) ▪ Sûreté et sécurité publiques (12) ▪ Théologie et philosophie (2) ▪ Travail de bureau (7) ▪ Vente et marketing (9)
7.4. Assurer l'établissement de la programmation.	▪ Déterminer le concept et le format. ▪ Solliciter des prestataires de services (ex. : artiste, conférencière ou conférencier). ▪ Identifier les besoins des prestataires de services (ex. : audiovisuel, rémunération, hébergement). ▪ Déterminer un ou des moments forts de la programmation (ex. : conférencière ou conférencier vedette, tête d'affiche). ▪ Déterminer la séquence de la programmation. ▪ Assurer les suivis nécessaires auprès des autres membres de l'équipe de travail (ex. : finances, communications, logistique). ▪ Établir le déroulement de la programmation. ▪ Préparer la documentation. ▪ Mettre à jour l'information et la transmettre aux personnes concernées (ex. : plateformes, documentation papier, sites Web, réseaux sociaux).	
7.5. Assurer l'organisation de la logistique.	▪ Assigner les différentes tâches. ▪ Participer aux réunions préparatoires. ▪ Animer les rencontres et les comités. ▪ Commander le matériel nécessaire. ▪ Assurer le suivi des soumissions et des bons de commande. ▪ Demander des permis (ex. : affichage, sollicitation, alcool, normes du bâtiment ou en matière de sécurité). ▪ Assurer les suivis nécessaires auprès des partenaires et des fournisseurs (ex. : suivi des contrats). ▪ Prévoir des solutions de transport durable, s'il y a lieu (ex. : moyens de transport collectifs, actifs ou adaptés). ▪ Établir un plan de mesures d'urgence, s'il y a lieu. ▪ Produire des procédures (ex. : gestion de l'accueil, des inscriptions, des accès restreints ou des crises, sécurité, information). ▪ Installer les éléments de la signalisation directionnelle. ▪ Élaborer l'horaire ou le scénario (ex. : du montage au démontage).	

TÂCHE 7 : EFFECTUER LA PLANIFICATION ET LA COORDINATION D'UNE ACTIVITÉ OU D'UN ÉVÉNEMENT

7.6. Assurer la tenue de l'activité ou de l'événement.	▪ Coordonner la mise en œuvre du scénario. ▪ Vérifier la disposition des installations et du matériel (ex. : livraison, montage, démontage, retour). ▪ Assurer le suivi des procédures et des opérations. ▪ Vérifier la conformité des installations et de l'équipement au regard des normes en vigueur et de la sécurité. ▪ Mettre en œuvre les plans de visibilité des partenaires. ▪ Gérer les imprévus.	
7.7. Assurer le suivi de l'activité ou de l'événement.	▪ Participer aux réunions. ▪ Élaborer des questionnaires et des sondages. ▪ Compiler les informations recueillies (ex. : données colligées au moyen de sondages, statistiques, renseignements sur l'achalandage ou les retombées de l'activité ou de l'événement). ▪ Coordonner le paiement des fournisseurs et la facturation. ▪ Rédiger des rapports. ▪ Identifier les pistes d'amélioration et les ajustements requis. ▪ Collaborer à la rédaction du bilan. ▪ Assurer la reddition de comptes auprès des partenaires.	

EXIGENCES DE RÉALISATION DE LA TÂCHE

Produit ou résultat attendu :

- Tenue d'une activité ou d'un événement.

TÂCHE EXÉCUTÉE AU TERME DE LA PÉRIODE D'INTÉGRATION PROFESSIONNELLE

- Pour des activités ou des événements d'une ampleur modeste, cette tâche peut être réalisée au terme de la période d'intégration professionnelle.
- Pour des activités ou des événements de plus grande envergure, les techniciennes et les techniciens en tourisme seront en mesure d'effectuer certaines étapes clés au terme de la période d'intégration professionnelle, mais probablement pas toutes de manière autonome. Une réalisation complète nécessite de l'expérience.

Tableau 9 : Définition de la tâche 8

TÂCHE 8 : COLLABORER À LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES			
ÉNONCÉ DE LA TÂCHE			
Cette tâche vise à coordonner et à superviser les activités de personnel et de bénévoles. Elle inclut toutes les étapes relatives à leur recrutement, à leur intégration et à leur encadrement dans le respect des normes en vigueur en matière de gestion des ressources humaines.			
CONDITIONS DE RÉALISATION			
Travail effectué : ▪ avec les autres membres de l'équipe; ▪ sous la supervision de la direction générale ou de la direction des ressources humaines; ▪ pour des employées et des employés réguliers, saisonniers et contractuels ainsi que des bénévoles.	À partir : ▪ de la stratégie de dotation.	En se référant : ▪ aux bonnes pratiques en matière de gestion des ressources humaines; ▪ aux normes d'accessibilité universelle; ▪ aux normes de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST); ▪ aux conditions de travail et aux politiques de l'entreprise de même qu'aux conventions collectives applicables; ▪ aux programmes de subvention.	À l'aide : ▪ d'outils de gestion des horaires; ▪ de banques de données; ▪ de logiciels de gestion des ressources humaines; ▪ de plateformes de communication; ▪ de documents de référence (ex. : conventions collectives, documents d'embauche, dossiers du personnel, ententes, assurances); ▪ de techniques d'entrevue; ▪ de répertoires d'employées et d'employés ou de bénévoles.
ÉTAPES CLÉS	PRÉCISIONS		CONNAISSANCES
8.1. Recruter le personnel et les bénévoles.	▪ Identifier les besoins en matière de ressources humaines. ▪ Rédiger et diffuser des offres d'emploi ou de bénévolat. ▪ Participer à des activités de recrutement (ex. : salon de l'emploi). ▪ Contribuer aux entrevues de sélection. ▪ Vérifier les antécédents judiciaires, s'il y a lieu. ▪ Sélectionner les personnes à recruter. ▪ Coordonner l'ouverture des dossiers du personnel et des bénévoles (ex. : outils de travail, contrat de travail).		▪ Affaires publiques et relations gouvernementales (7) ▪ Bibliothèque, conservation et patrimoine (2) ▪ Communications et médias (1) ▪ Comptabilité (3) ▪ Droit (8) ▪ Finance (3) ▪ Formation, mentorat et encadrement (9) ▪ Gestion des affaires (4) ▪ Hospitalité (1)
8.2. Coordonner les horaires.	▪ Établir les besoins. ▪ S'informer de la disponibilité et des contraintes du personnel et des bénévoles.		

TÂCHE 8 : COLLABORER À LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

	- Planifier les périodes de vacances, les remplacements et les congés. - Élaborer les horaires. - Procéder à l'affectation des ressources humaines. - Ajuster les horaires, s'il y a lieu (ex. : maladie, transfert d'employées et d'employés). - Assurer l'adéquation entre les heures travaillées et la rémunération, s'il y a lieu.	- Informatique, technologie et systèmes d'information (5) - Langues (7) - Logistique (3) - Mesure de la performance (9) - Récréation, loisirs et exercices physiques (1) - Ressources humaines et relations de travail (12) - Sciences humaines (8) - Service à la clientèle (3) - Sûreté et sécurité publiques (2) - Théologie et philosophie (3) - Travail de bureau (7) - Vente et marketing (1)
8.3. Assurer la formation du personnel et des bénévoles.	- Prendre connaissance des besoins de formation. - Coordonner les contenus et les horaires de formation (ex. : plan du site, mesures d'urgence, personnes à contacter). - Déterminer le matériel requis (ex. : cahier de formation, cahier d'événement, plateforme Web). - Préparer la formation et les outils qu'elle requiert. - Offrir la formation. - Assurer le suivi des apprentissages. - Coordonner la formation continue et le perfectionnement, s'il y a lieu.	
8.4. Assurer l'accueil et la rétention des bénévoles.	- Maintenir des contacts avec les bénévoles faisant partie de la base de données (ex. : relance, mise à jour, invitation). - Informar les bénévoles sur les conditions de participation, s'il y a lieu. - Accueillir les bénévoles. - Fournir du matériel (ex. : informatif), des outils de travail (ex. : cartes d'accès, uniformes) aux bénévoles. - Coordonner l'accréditation et le déploiement des bénévoles. - Remettre les attestations de bénévolat, s'il y a lieu. - Contribuer aux stratégies de rétention des bénévoles (ex. : cadeaux, publications sur les réseaux sociaux, activités de reconnaissance).	
8.5. Assurer l'accueil et l'intégration du personnel.	- Préparer le plan d'intégration du personnel. - Informar le nouveau personnel (ex. : attentes particulières, normes du travail, convention collective, politiques et réglementation en vigueur). - Fournir des outils de travail, les cartes d'accès requises et les uniformes au nouveau personnel, s'il y a lieu. - Assurer le suivi de l'intégration du nouveau personnel.	

TÂCHE 8 : COLLABORER À LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

8.6. Assurer l'encadrement du personnel et des bénévoles.	▪ Motiver les personnes sous sa responsabilité. ▪ Organiser et animer des rencontres du personnel et/ou d'équipe. ▪ Superviser les tâches du personnel et des bénévoles. ▪ Offrir du soutien (ex. : lors de problèmes techniques). ▪ Effectuer les évaluations de rendement. ▪ Recueillir les commentaires relatifs à l'organisation du travail. ▪ Contribuer à la résolution de problèmes ou de conflits. ▪ Collaborer à l'application des mesures disciplinaires, s'il y a lieu (ex. : avertissement, lettre d'attente, congédiement).	
8.7. Participer à des rencontres d'équipe.	▪ Préparer l'ordre du jour. ▪ Contribuer à l'animation des rencontres. ▪ Présenter des documents ou des rapports (ex. : rapports statistiques, rapports de performance, d'incident ou de plainte, bilans). ▪ Rédiger le procès-verbal.	

EXIGENCES DE RÉALISATION DE LA TÂCHE

Produits ou résultats attendus :

- Déploiement d'une stratégie de recrutement et de formation;
- Réalisation d'un processus de dotation;
- Formation et soutien offerts au personnel et aux bénévoles;
- Établissement d'horaires.

TÂCHE EXÉCUTÉE AU TERME DE LA PÉRIODE D'INTÉGRATION PROFESSIONNELLE

Cette tâche peut être réalisée au terme de la période d'intégration professionnelle. Avec de l'expérience, les techniciennes et les techniciens en tourisme pourraient être appelés à exécuter des tâches de gestion des ressources humaines comportant un plus haut niveau de complexité (ex. : auprès d'un plus grand nombre d'employées et d'employés).

INFORMATION ADDITIONNELLE

Certaines entreprises exigent une formation universitaire pour l'accomplissement de cette tâche.

3 Données quantitatives sur les tâches

Les spécialistes de la profession ayant participé aux séances de consultation ont évalué, de façon individuelle et à la lumière de leur expérience :

- le temps de travail attribué à chacune des tâches;
- le degré de difficulté de chacune des tâches.

3.1 Temps de travail

Le temps de travail consacré à chaque tâche a été estimé selon une base annuelle et les données sont présentées en pourcentages.

Les spécialistes de la profession ont répondu à la question suivante : « Dans votre entreprise, quel est le pourcentage de temps de travail que vous consacrez annuellement à l'exécution de chaque tâche? ». Ainsi, les données de la colonne *Temps moyen consacré annuellement* tiennent compte uniquement des répondantes et des répondants qui ont dit exercer la tâche en question.

Tableau 10 : Pourcentage de temps consacré annuellement à chaque tâche

ÉNONCÉS DES TÂCHES		SPÉCIALISTES LES EXERÇANT (%)	TEMPS MOYEN CONSCRÉ ANNUELLEMENT (%)
1	Collaborer à la bonification de l'offre touristique.	12	24,6
2	Effectuer la création et la modification de forfaits.	8	12,5
3	Effectuer les activités liées à la vente de produits et services touristiques.	8	21,3
4	Coordonner la logistique des activités et des voyages de groupe.	7	15,7
5	Collaborer à la coordination et à la mise en œuvre de la stratégie de communication.	8	18,8
6	Effectuer les prestations de services auprès de la clientèle.	13	21,2
7	Effectuer la planification et la coordination d'une activité ou d'un événement.	13	31,9
8	Collaborer à la gestion des ressources humaines.	10	23,5

3.2 Difficulté des tâches

La difficulté d'une tâche est associée à sa réalisation et est établie par une évaluation de son degré d'aisance ou d'effort d'un point de vue tant physique qu'intellectuel. Les données recueillies auprès des spécialistes de la profession sont présentées sous forme de résultats moyens du groupe.

Ces spécialistes ont répondu à la question suivante : « Selon vous, quel est le degré de difficulté lié à l'exécution de chacune des tâches après deux ans d'expérience (sur une échelle graduée de 1 à 4)? ».

Tableau 11 : Niveaux de difficulté des tâches

ÉNONCÉS DES TÂCHES	DIFFICULTÉ (DE 1 À 4)
Tâche 1 : Collaborer à la bonification de l'offre touristique.	2,5
Tâche 2 : Effectuer la création et la modification de forfaits.	2,3
Tâche 3 : Effectuer les activités liées à la vente de produits et de services touristiques.	2
Tâche 4 : Coordonner la logistique des activités et des voyages de groupe.	2,2
Tâche 5 : Collaborer à la coordination et à la mise en œuvre de la stratégie de communication.	3
Tâche 6 : Effectuer les prestations de services auprès de la clientèle.	1,7
Tâche 7 : Effectuer la planification et la coordination d'une activité ou d'un événement.	2,4
Tâche 8 : Collaborer à la gestion des ressources humaines.	2,8

Légende :

- 1. Tâche très facile :** La tâche comporte peu de risques d'erreurs; elle ne demande pas d'effort physique ou mental particulier. L'exécution de la tâche est moins difficile que la moyenne.
- 2. Tâche facile :** La tâche comporte quelques risques d'erreurs; elle demande un effort physique ou mental minime. L'exécution de la tâche comporte des difficultés, mais sans plus.
- 3. Tâche difficile :** La tâche comporte plusieurs risques d'erreurs; elle demande un bon effort physique ou mental. L'exécution de la tâche est plus difficile que la moyenne.
- 4. Tâche très difficile :** La tâche comporte un risque élevé d'erreurs; elle demande un effort physique ou mental appréciable. La tâche compte parmi les plus difficiles de la profession.

4 Attributs personnels et habiletés⁴

Les [attributs personnels](#) sont des caractéristiques innées qui sont développées par l’entremise du contexte social et des expériences vécues par l’individu. Ces qualités influencent sa façon d’être et de faire, et sont considérées comme des plus-values. Quant aux [habiletés](#), il s’agit d’aptitudes innées et développées qui facilitent l’acquisition des connaissances et des compétences requises pour effectuer le travail attendu.

Les données qui suivent sont présentées en nombres absolus. Ainsi, les données des colonnes $N^{bre}/13$ correspondent au nombre de répondantes et de répondants ayant indiqué que l’attribut personnel ou l’habileté était nécessaire à l’exercice de la profession.

Tableau 12 : Attributs personnels et habiletés nécessaires à l’exercice de la profession

ATTRIBUTS PERSONNELS	N ^{BRE} /13	HABILETÉS	N ^{BRE} /13
Accomplissement	8	Attention sélective	5
Adaptabilité	12	Capacité à apprendre	13
Apprentissage actif	10	Clarté du langage	11
Apprentissage continu	11	Compréhension écrite	10
Autonomie	13	Concentration auditive	8
Charisme	9	Détection de problèmes	12
Collaboration	13	Expression écrite	9
Confiance en soi – Assurance	8	Facilité à concevoir des idées	10
Confiance envers les autres	9	Habileté verbale	12
Connaissance de soi – Autocritique	8	Mémorisation	9
Créativité	12	Opérations arithmétiques	4
Dépassement personnel	4	Ordonnancement de l’information	10
Discernement	5	Orientation spatiale	6
Empathie	11	Perception de la profondeur	1
Entrepreneuriat	3	Perception des couleurs	1
Fiabilité	12	Perception des formes	1
Initiative	11	Raisonnement déductif	9
Innovation	12	Raisonnement inductif	8

⁴ Les attributs personnels et les habiletés sont issus du Système d’information sur les professions et les compétences (SIPEC) (Gouvernement du Canada, 2023). L’équipe projet a préalablement fait une sélection parmi les attributs personnels et les habiletés proposés. Cette liste a été soumise aux spécialistes de la profession afin qu’ils identifient les attributs personnels et les habiletés nécessaires à l’exercice de la profession à l’étude.

ATTRIBUTS PERSONNELS	N ^{BRE} /13	HABILETÉS	N ^{BRE} /13
Intégrité	11	Raisonnement mathématique	3
Leadership	10	Reconnaissance de la parole	7
Maîtrise de soi	9	Sensibilité auditive	2
Motivation	10	Souplesse dans la catégorisation	3
Orientation axée sur le service	13	Capacité à réaliser des tâches multiples	12
Orientation sociale	9	Visualisation spatiale	4
Pensée analytique	8		
Persévérance	10		
Capacité à prendre des risques	5		
Résilience	7		
Responsabilité	12		
Rigueur	11		
Souci du détail	8		
Tolérance à l'ambiguïté	10		
Tolérance au stress	12		

Renseignements complémentaires

Glossaire relatif à l'analyse d'une profession

Appellation d'emploi

Dénomination attachée à un emploi pour le désigner en le distinguant des autres.

Condition de réalisation (d'une tâche)

Modalité qui a un impact déterminant sur l'accomplissement d'une tâche. Une condition de réalisation fait notamment référence au cadre réglementaire, à l'organisation du travail ainsi qu'aux ressources nécessaires.

Emploi

Cadre dans lequel une personne exerce un métier ou une profession pour le compte d'un employeur ou son propre compte, selon des conditions de travail déterminées et contre une rémunération.

Étape clé

Ensemble organisé d'actions qui concourent à l'accomplissement d'une tâche.

Exigence de réalisation (d'une tâche)

Critère déterminant pour la réussite d'une tâche ou d'une partie de celle-ci et établi selon des pratiques généralement reconnues.

Niveau d'exercice de la profession

Groupe basé sur le type de travail à effectuer et résultant d'une répartition des emplois d'après les critères retenus. Les niveaux d'exercice correspondent à des degrés de complexité dans la pratique d'une profession. Ils rendent compte des besoins du marché du travail en matière d'employabilité ou de spécialité et prennent appui sur des indicateurs, notamment la classification de l'emploi, la réglementation relative à la profession ainsi que les responsabilités de la personne qui l'exerce.

Organisation du travail

Ensemble de mécanismes mis en place pour instaurer une répartition et une coordination logiques des tâches et des responsabilités attribuées à des personnes, de façon à augmenter l'efficacité tout en améliorant la qualité de vie au travail.

Période d'intégration professionnelle

Étape au terme de laquelle une personne qui débute dans la profession assume les tâches et les rôles qui lui sont confiés avec l'autonomie nécessaire. Cette période peut varier selon les milieux, les contextes de travail et l'autonomie de la personne.

Précision

Détail qui apporte de l'information supplémentaire dans la description d'une tâche ou les étapes-clés qui concourent à sa réalisation.

Profession

Travail rémunéré, manuel ou intellectuel, effectué pour le compte d'un employeur ou son propre compte.

Spécialiste de la profession

Personne qui possède des compétences approfondies dans un domaine d'activité professionnelle précis.

Spécialiste de l'enseignement

Personne qui forme des apprenantes et des apprenants dans un domaine d'études ou un domaine d'activité professionnelle donné et qui possède des compétences approfondies dans ce domaine.

Tâche

Ensemble d'étapes clés effectuées selon une séquence temporelle comportant un début déterminé ainsi qu'une fin précise et constituant une démarche logique et nécessaire pour la réalisation d'un travail ou l'atteinte d'un but. Son résultat (produit, service, décision) présente une utilité particulière et significative dans l'exercice de la profession concernée.

Lexique relatif à la profession à l'étude

Ce rapport est assorti d'un lexique qui vise à favoriser la compréhension de certains termes issus de la profession. Les principales sources d'information utilisées pour la rédaction de ce lexique sont présentées dans la médiagraphie.

Agence de voyages

Entreprise qui agit comme intermédiaire entre les fournisseurs d'un domaine touristique et sa clientèle.

Axe de communication

Idée centrale d'où part un ensemble de communications ou point d'ancrage qui relie des communications commerciales.

Base de données

Ensemble structuré d'éléments d'information dans lequel les données sont organisées de manière à permettre leur exploitation.

Calendrier éditorial

Planification incluant la production de contenu éditorial pour un média.

Donnée secondaire

Donnée qui existe déjà, généralement sous forme compilée, et que sa ou son propriétaire est prêt à communiquer ou à céder même si elle ou il en a fait un premier usage.

Environnement externe

Ensemble des facteurs sur lesquels une entreprise n'a pas d'influence et parmi lesquels il est possible d'identifier des menaces qui pèsent sur l'organisation ainsi que des occasions à saisir.

Environnement interne

Ensemble des facteurs sur lesquels une entreprise a une influence et parmi lesquels il est possible d'identifier les forces et les faiblesses de l'organisation.

Étude de marché

Enquête, analyse ou autre type de travail permettant de recueillir des informations pertinentes afin de mieux cerner les conditions de l'offre et de la demande ainsi que les possibilités de commercialisation d'un produit ou d'un service sur un marché déterminé.

Forfait

Ensemble d'au moins deux prestations de services vendu à un prix global par un seul intermédiaire.

Fournisseur

Personne physique ou morale qui fournit les biens ou les services nécessaires à la production ou au fonctionnement d'un organisme ou d'une entreprise.

Grossiste

Entreprise qui achète des produits et des services de voyage en gros auprès de fournisseurs tels que des compagnies aériennes ou des hôtels à tarifs réduits.

Média

Moyen de communication permettant de diffuser de l'information de nature écrite, sonore ou visuelle.

Méthode de référencement

Technique utilisée pour améliorer le classement d'un site Web parmi les résultats présentés par des moteurs de recherche.

Prestataire

Personne physique ou morale qui fournit des services moyennant une contrepartie.

Produit ou service touristique

Combinaison d'éléments matériels et immatériels (ex. : ressources naturelles et culturelles, ressources créées par l'homme, curiosités, installations, activités et services offerts autour d'un centre d'intérêt spécifique) représentant la pièce centrale d'un plan de marchéage d'une destination, formant une expérience de visite globale pour la clientèle, tarifée et vendue dans des circuits de distribution et possédant un cycle de vie.

Prospection

Recherche de nouvelles clientes et de nouveaux clients pour la vente de biens ou de services.

Revenus d'activités

Ensemble des revenus générés par des activités, un festival ou un événement (ex. : fréquentation, ventes, revenus financiers ou autres).

Techniques de vente

Ensemble des méthodes utilisées pour vendre une idée, un produit ou un service.

Voyagiste

Entreprise chargée d'organiser des séjours touristiques en réunissant plusieurs prestations de services de différents fournisseurs (compagnies aériennes, hôteliers, autocaristes, restaurateurs, guides, etc.) selon des prix négociés et en les vendant à un prix tout compris.

Annexe 1

Les 5 sphères et les 26 thèmes de durabilité du ministère de l'Enseignement supérieur ont été élaborés à partir des 17 objectifs de développement durable de l'Organisation des Nations Unies (ONU) ainsi que des 16 principes définis par la *Loi sur le développement durable*.

16 principes de développement durable

- | | |
|---|---|
| A Santé et qualité de vie | I Prévention |
| B Équité et solidarité sociale | J Précaution |
| C Protection de l'environnement | K Protection du patrimoine culturel |
| D Efficacité économique | L Préservation de la biodiversité |
| E Participation et engagement | M Respect de la capacité de support des écosystèmes |
| F Accès au savoir | N Production et consommation responsables |
| G Subsidiarité | O Pollueur payer |
| H Partenariat et coopération intergouvernementale | P Internalisation des coûts |

Objectifs de développement durable de l'Organisation mondiale des Nations Unies

- | | | |
|---|---|---|
|  1 Pas de pauvreté |  7 Énergie propre et d'un coût abordable |  13 Mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques |
|  2 Faim « zéro » |  8 Travail décent et croissance économique |  14 Vie aquatique |
|  3 Bonne santé et bien-être |  9 Industrie, innovation et infrastructure |  15 Vie terrestre |
|  4 Éducation de qualité |  10 Inégalités réduites |  16 Paix, justice et institutions efficaces |
|  5 Égalité entre les sexes |  11 Villes et communautés durables |  17 Partenariats pour la réalisation des objectifs |
|  6 Eau propre et assainissement |  12 Consommation et production responsables | |

Sphères	Thèmes		Principes	Objectifs DD
Environnement	1	Gestion durable des matières résiduelles	C - M - N	11 - 12
	2	Qualité de l'eau, de l'air et des sols	A - C - I - J - N - O	3 - 6 - 13 - 14 - 15
	3	Conservation et mise en valeur de la biodiversité, des écosystèmes et des services écologiques	C - I - J - L - M	13 - 14 - 15
Économie verte	4	Production responsable	D - N - O	7 - 8 - 9 - 12
	5	Création d'emplois verts et liés au climat	C - F	4 - 8 - 13
	6	Consommation responsable	N - P	12
	7	Modèles d'affaires responsables	N - O - P	3 - 8
Prosperité sociale, culturelle et économique du Québec	8	Développement économique responsable	D - I - J - O - P	8 - 9 - 11 - 13
	9	Qualité de l'emploi et de la formation	A - E - F	1 - 4
	10	Occupation et vitalité des territoires	B - E - F - G	1 - 3 - 11
	11	Qualité des milieux de vie	A - B	1 - 3 - 11
	12	Santé physique et mentale et saines habitudes de vie	A - B	1 - 2 - 3
	13	Équité entre les genres	B - E	5
	14	Équité et justice sociale	B - E	10 - 16
	15	Intégration sociale, accès aux ressources et aux services pour les handicapés	B - E	10
	16	Besoins des Premières Nations et Inuits (se reporter également au point 20)	B - E	10 - 16
	17	Lutte contre le racisme	B - E	10 - 16
	18	Protection du patrimoine et valorisation de la culture	J - K	3 - 8 - 11
Gouvernance	19	Partenariats, coopération et mobilisation du savoir	E - F - H	13 - 17
	20	Responsabilité administrative et éthique	D - E - H	5 - 16
	21	Participation, acceptabilité sociale et subsidiarité	E - G	16 - 17
	22	Finance durable et écofiscalité	C - D	8 - 12 - 16
	23	Transition technologique	A - D - F - H - N	3 - 9 - 11
Lutte contre les changements climatiques	24	Atténuation des changements climatiques	C - L - O - P	1 - 3 - 13 - 14 - 15
	25	Adaptation aux impacts des changements climatiques	A - D - I	1 - 2 - 3 - 8 - 13
	26	Capacité du Québec à lutter contre les changements climatiques	D - E - F - H	12 - 13 - 17

Médiagraphie

BUREAU DE NORMALISATION DU QUÉBEC (2010). *Développement durable : gestion responsable d'événements*. [Document inédit].

CONSEIL QUÉBÉCOIS DES RESSOURCES HUMAINES EN TOURISME (CQRHT) (2024). *Diagnostic sectoriel de la main-d'œuvre en tourisme : rapport préliminaire*, [Fichier PDF], CQRHT, 86 p. [cqrht.qc.ca/wp-content/uploads/2024/11/Rapport-Final-Diagnostic-Sectoriel-Novembre-2024.pdf].

CONSEIL QUÉBÉCOIS DES RESSOURCES HUMAINES EN TOURISME (CQRHT) (2020a). *Constats sur le DEC en tourisme : les besoins et le point de vue de l'industrie*, [Fichier PDF], CQRHT, 34 p. [cqrht.qc.ca/wp-content/uploads/2021/06/Constats_besoins_DEC_tourisme.pdf].

CONSEIL QUÉBÉCOIS DES RESSOURCES HUMAINES EN TOURISME (CQRHT) (2020b). *La main-d'œuvre et les compétences d'avenir dans le secteur des services de voyages*, [Fichier PDF], CQRHT, 59 p. [cqrht.qc.ca/wp-content/uploads/2021/04/Etude_Svc_Voyage_Compетенces_Avenir.pdf].

CONSEIL QUÉBÉCOIS DES RESSOURCES HUMAINES EN TOURISME (CQRHT) (2015). *Diagnostic sectoriel de la main-d'œuvre en tourisme*. [Document inédit].

ÉDITIONS LAROUSSE. *Dictionnaire de français*, [En ligne]. [larousse.fr/dictionnaires/francais-monolingue].

ÉDITIONS LE ROBERT. *Dico en ligne Le Robert*, [En ligne]. [dictionnaire.lerobert.com/].

GOUVERNEMENT DU CANADA (2024). *Classification nationale des professions*, [En ligne]. [noc.esdc.gc.ca/] (Consulté le 20 février 2025).

GOUVERNEMENT DU CANADA (2023). *Bienvenue au Système d'information sur les professions et les compétences*, [En ligne]. [noc.esdc.gc.ca/OaSIS/OaSISWelcome] (Consulté le 20 février 2025).

MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR (2023). *Plan d'action de développement durable 2023-2028 : un écosystème durable de formation, d'innovation et de croissance collective pour des générations conscientes et engagées*, [Fichier PDF], Gouvernement du Québec, 49 p. [cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/enseignement-superieur/publications/plan-action/plan-developpement-durable.pdf].

MINISTÈRE DE L'ENVIRONNEMENT, DE LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES, DE LA FAUNE ET DES PARCS (2024). *Les principes du développement : un guide pour l'action*, [En ligne]. [environnement.gouv.qc.ca/developpement/principe.htm] (Consulté le 20 février 2025).

MINISTÈRE DU TOURISME (2023a). *Pour une expérience rehaussée des visiteurs au Québec : Plan d'action Bonjour accueil 2023-2026*, [Fichier PDF], Gouvernement du Québec, 21 p. [cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/tourisme/publications-adm/plan-action/PL-plan-action-bonjour-accueil_2023-2026.pdf].

- MINISTÈRE DU TOURISME (2023b). *Maximiser le potentiel du secteur : Plan d'action en tourisme d'affaires 2023-2026*, [Fichier PDF], Gouvernement du Québec, 26 p. [[cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/tourisme/publications-adm/plan-action/PL_tourisme-affaire_2023-2026_3 .pdf](https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/tourisme/publications-adm/plan-action/PL_tourisme-affaire_2023-2026_3.pdf)].
- MINISTÈRE DU TOURISME (2023c). *Plan stratégique 2023-2027*, [Fichier PDF], Gouvernement du Québec, 31 p. [cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/tourisme/publications-adm/plan-strategique/PL-plan-strategique-tourisme_23-27.pdf].
- MINISTÈRE DU TOURISME (2021a). *Agir aujourd'hui. Transformer demain : Cadre d'intervention touristique 2021-2025*, [Fichier PDF], Gouvernement du Québec, 19 p. [cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/tourisme/publications-adm/cadre/cadre-intervention-touristique_2021-2025.pdf].
- MINISTÈRE DU TOURISME (2021b). *Penser le tourisme différemment : Plan d'action pour un tourisme responsable et durable 2020-2025*, [Fichier PDF], Gouvernement du Québec, 23 p. [cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/tourisme/publications-adm/plan-action/PL-plan-action-tourisme-responsable-durable.pdf].
- MT LAB (2024). *Carnet d'observations : innovations en tourisme, culture et divertissement*, [Fichier PDF], MT Lab, 35 p. [mtlab.ca/wp-content/uploads/2024/10/MTLA_cahier_tendances_version_numerique2024_interractif_VF2_revMHR-1.pdf].
- OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE (2024). *Vitrine linguistique*, [En ligne]. [vitrinelinguistique.oqlf.gouv.qc.ca/].
- ONU TOURISME (2024). *Développement de produits*, [En ligne]. [urlz.fr/tocN] (Consulté le 20 février 2025).
- ORGANISATION DES NATIONS UNIES (2024). *Objectifs de développement durable*, [En ligne]. [un.org/sustainabledevelopment/fr/development-agenda/] (Consulté le 20 février 2025).
- RÉSEAU DE VEILLE EN TOURISME (2024). *Cahier Tendances 2024*, [Fichier PDF], Chaire de tourisme Transat de l'École des sciences de la gestion de l'Université du Québec à Montréal, 70 p. [veilletourisme.s3.amazonaws.com/2024/01/Cahier-tendance_2024_FINAL.pdf].
- TOURISME AUTOCHTONE QUÉBEC (2023). *Aashukan : un guide de sensibilisation aux réalités autochtones en contexte touristique*, Wendake, Tourisme Autochtone Québec, 66 p.

Remerciements

Le Ministère remercie les spécialistes de la profession ayant participé aux séances de consultation de groupe :

Paméla Arcand

Coordonnatrice du Service des loisirs,
de la culture et de la vie communautaire
Ville de Mont-Joli
Mont-Joli

Rosalie Champagne

Coordonnatrice aux opérations
Hôtel & Spa Le Germain Charlevoix
Baie-Saint-Paul

Noémie Denicourt

Coordonnatrice au tourisme
Ville de Waterloo
Waterloo

Thomas Laplante

Délégué aux ventes et guide-accompagnateur
Hôtel-Musée Premières Nations et
Jaimontour.com
Wendake

Jean-Simon Paris

Agent coordonnateur à l'interprétation II
(par intérim)
Parcs Canada
Québec

Mathilde Vachon

Coordonnatrice aux événements
Palais des congrès de Montréal
Montréal

Véronique Vandal

Responsable du service à la clientèle
Parc national du Fjord-du-Saguenay (SEPAQ)
Rivière-Éternité

Sandra Boudreault

Coordonnatrice du réseau d'accueil
et d'information
Tourisme Charlevoix
La Malbaie

Gabriel Cimaglia

Agent de développement d'activités physiques,
culturelles et de loisirs
Ville de Montréal
Montréal

Raphaëlle Gosselin Chouinard

Coordonnatrice logistique et guide touristique
Travailleuse autonome
Conseillère en voyages éducatifs
et guide accompagnatrice
Omnitour
Québec

Jean-Philippe Marcotte

Président-directeur général
Personare, Vulgarisation historique
Trois-Rivières

Maxim Pronovost

Coordonnatrice au service à la clientèle
et aux événements
Corporation de gestion du Centre de glaces
de Québec
Québec

Sabrina Vaillancourt

Gestionnaire des événements et des ventes
Centre Mont-Royal
Montréal

Le Ministère tient également à souligner la contribution des personnes qui ont assisté aux séances de consultation de groupe à titre d'observatrices et d'observateurs :

Nathalie Bolduc

Directrice de la formation
Conseil québécois des ressources humaines
en tourisme
Longueuil

Patrick Desbois-Collins

Directeur de la formation technique
Direction principale des études
Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec
Montréal

Carl Grenier

Responsable des secteurs de l'alimentation
et du tourisme ainsi que de l'agriculture et
des pêches
Ministère de l'Éducation
Québec

Marie-Claude Plante

Coordonnatrice du programme *Techniques
de tourisme*
Collège Laflèche
Trois-Rivières

Cynthia Vallée

Directrice adjointe des études et responsable
du programme *Techniques de tourisme*
Cégep de St-Félicien
Saint-Félicien

Claudine Cossette

Directrice adjointe des études
Responsable du programme *Techniques
de tourisme*
Cégep Montmorency
Laval

Bénédicte Fouquet

Directrice adjointe – Développement
organisationnel et formation
Conseil québécois des ressources humaines
en tourisme
Longueuil

Sophie-Émilie Morissette

Conseillère à l'innovation et aux politiques
Ministère du Tourisme
Québec

Mélissa Ratelle

Directrice adjointe des études – Programmes
et pédagogie
Collège Laflèche
Trois-Rivières

David Villeneuve

Coordonnateur de département pour
le programme *Techniques de tourisme*
Cégep de St-Félicien
Saint-Félicien

Enfin, le Ministère remercie les spécialistes de la profession qui ont pris part à des entretiens individuels :

Alexandra Cubas

Coordonnatrice du marketing
Suah Entertainment et Cicerone Tours
Québec

Guillaume Tremblay

Gestionnaire de l'expérience client
Avjet – TSAS
Québec

Lily Lampron

Consultante et formatrice agréée
Division Tourisme et collaboration autochtones
Houle Conseils
New Richmond

