



**ALIMENTATION ET
TOURISME**

**TECHNICIENNE ET
TECHNICIEN
EN TOURISME**

*RAPPORT D'ANALYSE
DE SITUATION
DE TRAVAIL*

ALIMENTATION ET TOURISME

TECHNICIENNE ET TECHNICIEN EN TOURISME

***RAPPORT D'ANALYSE
DE SITUATION
DE TRAVAIL***

Équipe de production

L'analyse de la situation de travail a été effectuée sous la responsabilité des personnes suivantes :

Coordination pour le Ministère

Louise Vaillancourt
Responsable de programmes
Secteur Alimentation et Tourisme
Ministère de l'Éducation du Québec

Coordination pour le Cégep

Claire Léveillé
Directrice des études
Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec

Conception

Nathalie Gilbert
Enseignante
Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec

Soutien technique

Diane Barrette
Conseillère en élaboration de programmes
Groupe Vision Compétence

Rédaction

Louise Cartier
Coordonnatrice de programmes
Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec

Révision linguistique

Charlotte Gagné
Direction générale de la formation professionnelle
et technique

Saisie du texte et édition

Louise Cartier
Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec
Céline Théberge
Direction générale de la formation professionnelle
et technique

Gouvernement du Québec
Ministère de l'Éducation, 1996 - 96-1027 030400
8196001

ISBN : 2-550-31212-0

Dépôt légal - Bibliothèque nationale du Québec, 1996

Remerciements

La réalisation de cet ouvrage a été rendue possible grâce à la participation de nombreuses personnes et de plusieurs organismes. La liste des participants et des participantes à l'atelier figure à la page suivante.

La Direction générale de la formation professionnelle et technique du ministère de l'Éducation du Québec tient à souligner la pertinence des renseignements fournis par les personnes consultées. Elle tient à remercier, de façon particulière, les spécialistes de la profession qui ont si généreusement accepté de participer à cet atelier de travail, contribuant ainsi à préciser certains aspects du métier.

DIRECTION DES COMMUNICATIONS
Ministère de l'Éducation
1035, de la Chevrotière, 11e
Québec, G1R 5A5

Liste des personnes présentes à l'atelier

Les personnes suivantes ont participé à l'atelier d'analyse de la situation de travail des techniciennes et des techniciens en tourisme.

Spécialistes du métier

Julie Dugas

Préposée à l'accueil
Office du tourisme et des congrès
de la communauté urbaine de Québec
399, rue Saint-Joseph Est
Québec (Québec) G1K 8E2

Pierre Fraser

Agent de communication
Association touristique régionale -
Bas Saint-Laurent
189, Hôtel de Ville
Rivière-du-Loup (Québec) G5R 5C4

Adèle Girard

Directrice générale
Base de plein air Jouvence
Route 220
Bonsecours, Orford (Québec) J0E 1H0

Claudie Girard

Agente touristique
Office du tourisme et des congrès de
Chicoutimi
2525, boulevard Talbot
Chicoutimi (Québec) G7H 5G4

Céline Landry

Guide accompagnatrice
Nouvelles frontières
1001, rue Sherbrooke Est
Montréal (Québec) H2L 1L3

Lise Lepage

Guide touristique
570, Milton, app. 27
Montréal (Québec) H2X 1W4

Daniel Montembeault

Propriétaire
Les grands dérailleurs et
La maison des pins
8390, route 261
Sainte-Gertrude (Québec) G0X 2S0

Ari Photiou

Consultant
5769, Plamondon
Brossard (Québec) G4W 1H2

Louise Richard

Consultante en marketing
Mont Sainte-Anne
75, Sagamite
Saint-Férol-les-Neiges (Québec) G0A 3R0

Denise Robitaille

Propriétaire
Contact Québec
117, Côte de la Montagne, bureau 201
Québec (Québec) G1K 4E4

France Vachon

Directrice des ventes
Sport Action 2000
717, chemin du Village
Saint-Adolphe d'Howard (Québec) J0T 2B0

Observatrices et observateurs

Jean-Marie Dubé
Cégep de Granby

Claude Guérette
Collège Mérici

Danièle Lefebvre
Collège Lafèche

Micheline Marion
Cégep de Saint-Félicien

Gérard Mialhe
Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec

Danielle Trottier
Cégep Montmorency

Alain Turcotte
Cégep de Matane

Avant-propos

Le présent rapport constitue une synthèse des consensus dégagés par les participantes et les participants à l'atelier d'analyse de situation de travail des techniciennes et des techniciens en tourisme. Cet atelier s'est déroulé à la Base de plein air Jouvence, à Bonsecours, les 21, 22 et 23 mai 1996.

Table des matières

Introduction	3
1 Description générale du métier	5
1.1 Définition	5
1.2 Conditions de travail	6
1.3 Conditions d'entrée sur le marché du travail	6
1.4 Perspectives d'emploi	7
1.5 Possibilités d'avancement	7
1.6 Présence des femmes	7
1.7 Changements entrevus	7
1.8 Indices de tempérament et habiletés	7
2 Processus de travail	9
3 Information complémentaire	25
3.1 Complexité relative des tâches	25
3.2 Synthèse du processus de travail	26
4 Connaissances et habiletés	27
5 Suggestions pour la formation	29

Introduction

L'analyse de situation de travail a pour but de préciser les compétences sur lesquelles s'appuient les objectifs d'un programme. Elle est le reflet fidèle du consensus établi par un groupe de spécialistes du marché du travail concernant la description d'un métier en particulier. Dans un souci d'amener les diplômées et les diplômés de la formation technique à exercer de façon compétente le métier auquel elles et ils auront été préparés, le ministère de l'Éducation a fait appel à des spécialistes de la profession pour en décrire à la fois le contenu et les exigences. Réunis autour d'une même table, ces spécialistes se sont entendus sur une définition commune du métier; ils en ont précisé les tâches et les opérations, en plus d'en établir les conditions d'exécution. Voilà, en somme, les principaux points du présent rapport.

Le ministère de l'Éducation prend l'initiative de diffuser ce document afin d'informer ses partenaires des travaux en cours et des orientations que prendront les programmes une fois élaborés. Ils pourront également être utilisés par les établissements d'enseignement à des fins d'information scolaire et professionnelle, de promotion des programmes, de préparation d'offres de service en formation sur mesure en entreprise, etc.

Documents liés à l'élaboration de programmes d'études

A- Recherche et planification

- Orientations pour le développement du secteur
- Répertoire des profils de formation professionnelle
- Planification quinquennale
- Étude préliminaire

B- Production de programmes

- Rapport d'analyse de situation de travail
- Précision des orientations et des objets de formation
- Programme d'études

C- Soutien des programmes

- Guide d'organisation pédagogique et matérielle
- Guide pédagogique
- Guide d'évaluation

1 Description générale du métier

1.1 Définition

La fonction de travail des techniciennes et des techniciens en tourisme consiste à accueillir la clientèle et à lui offrir des services; à guider et à animer des groupes; à concevoir, à promouvoir et à vendre des produits touristiques et à assurer un soutien administratif dans l'entreprise où leurs services sont retenus.

Le travail de ces personnes s'inscrit dans le secteur tertiaire. L'environnement de travail peut être fort varié, mais la majorité des employeurs proviennent actuellement du secteur privé. Il peut s'agir d'une agence de guides, d'un grossiste, d'une agence réceptive, d'une compagnie de transport naval, aérien ou terrestre ou d'une entreprise qui gère un attrait touristique ou un produit d'aventure. Les hôtels de toutes gammes, les centres de congrès ou de villégiature, les pourvoiries, les centres de plein air et les stations de sports d'hiver proposent, eux aussi, des emplois aux techniciennes et aux techniciens en tourisme.

Le secteur public recrute, quant à lui, des diplômées et des diplômés en tourisme, et ce au sein du ministère du Tourisme lui-même, des offices de tourisme, des municipalités, des municipalités régionales de comté, des associations touristiques régionales ou autres organismes paragouvernementaux.

La notion de *champ d'intervention* est également importante pour qui veut tracer un portrait de cette fonction de travail. Ce champ se divise en deux grandes catégories, soit les services à la clientèle et les services techniques et administratifs. La première catégorie amène la personne à travailler sur le terrain, en contact direct avec les clientes et les clients. Mentionnons, à titre d'exemples, quelques-unes des appellations d'emploi : préposée ou préposé à l'accueil, à la billetterie ou aux services à la clientèle, représentante ou représentant de destination, agente ou agent de ventes, guide touristique, guide accompagnateur, guide interprète, animatrice ou animateur et chauffeur-guide.

Quant à la deuxième catégorie, elle est davantage associée à un travail de bureau en marketing, en développement de produits et de services ou en administration générale. Voici les appellations les plus fréquentes : agente ou agent de recherche ou de développement, forfaitiste, agente ou agent de promotion et de marketing, adjointe ou adjoint administratif, agente ou agent de communication. Précisons que la nature des responsabilités assumées par ces personnes est fonction de la taille de l'entreprise. Un emploi au sein d'une petite entreprise permet ainsi d'effectuer un plus large éventail d'opérations alors que le travail au sein d'une plus grande organisation a tendance à être plus fractionné et plus hiérarchisé.

L'expertise des techniciennes et des techniciens en tourisme est à la fois générale et particulière; elle est générale car elle permet à la personne d'intervenir au regard de l'une ou l'autre des *catégories de produits touristiques*, soit les congrès, les événements et les réunions d'affaires, les séjours urbains et de villégiature, les voyages de motivation (primes d'entreprise), les circuits touristiques, le tourisme d'aventure, les activités culturelles, sportives et de plein air; elle est particulière dans la mesure où les différentes compétences sont adaptées aux particularités de l'industrie touristique.

Dans l'exercice de leur fonction, ces personnes travaillent en relation avec les secteurs de l'hébergement, de la restauration, des loisirs, des divertissements et du transport. Elles bénéficient d'une supervision directe ou indirecte selon la taille de l'entreprise ou le champ d'intervention en cause. Le niveau de responsabilités peut également varier en fonction de ces deux paramètres, mais il est généralement élevé quant à la satisfaction et la sécurité de la clientèle, ou quant aux risques financiers et légaux associés au développement d'un nouveau produit ou service touristique.

1.2 Conditions de travail

La semaine de travail est généralement de 35 heures dans le secteur public, et de 40 heures dans le secteur privé. La nature même du travail exige que la technicienne ou le technicien travaille le jour ou le soir, du dimanche au samedi, y compris les jours fériés. Les guides accompagnateurs doivent même être disponibles la nuit. Précisons que le temps supplémentaire est fréquent en raison d'activités spéciales ou de périodes de pointe mais de façon générale, seul le personnel syndiqué reçoit une rémunération pour ce travail additionnel.

Les personnes ayant choisi les services à la clientèle sont plus susceptibles d'avoir un travail saisonnier, à temps partiel ou à la pige. Dans ce dernier cas, le salaire peut varier de 16 \$ à 25 \$ l'heure, sans avantages sociaux; des pourboires ou des commissions peuvent néanmoins s'ajouter à ce salaire. Un guide accompagnateur peut recevoir, quant à lui, de 70 \$ à 105 \$ par jour, en excluant les pourboires. La rémunération définie pour un poste régulier (temps partiel ou temps plein) peut varier du salaire minimum jusqu'à 14 \$ l'heure, avec ou sans commission.

Mentionnons enfin que la main-d'oeuvre n'est généralement pas syndiquée au sein de cette industrie mais on note des exceptions comme les offices de tourisme et les compagnies aériennes. D'autre part, il peut s'avérer pertinent de devenir membre de l'Association des techniciens et des techniciennes en tourisme du Québec, de l'Association professionnelle des guides touristiques, ou de la Corporation des guides accompagnateurs du Québec.

Santé et sécurité au travail

Les attitudes et les comportements orientés vers la prévention d'accidents s'avèrent essentiels en raison des risques pour la santé et la sécurité des techniciennes et des techniciens. La nature même de ces risques varie en fonction de la tâche à effectuer. Ainsi, les guides doivent préserver leur voix et leur dos, dormir suffisamment tout en étant accessibles 24 heures sur 24 (guides accompagnateurs); elles et ils doivent en outre gérer le stress associé à la satisfaction et à la sécurité du groupe, de même qu'au respect du programme, des horaires et du budget. Les personnes ayant choisi les services techniques et administratifs peuvent également expérimenter un stress lié à la rentabilité et à la réputation de l'entreprise. La gestion efficace du stress, la connaissance

de ses propres limites et des signes précurseurs de stress excessif deviennent donc une priorité pour les techniciennes et les techniciens en tourisme.

Certains types d'emplois imposent de fréquents déplacements, des horaires variables ou des périodes intensives de travail, d'où l'importance de créer également une forme d'équilibre entre le travail et la vie privée. Une bonne forme physique et l'utilisation régulière des éléments de protection individuelle constituent aussi des moyens efficaces de prévention durant les activités sportives ou de plein air.

1.3 Conditions d'entrée sur le marché du travail

L'obtention du diplôme d'études collégiales en *Techniques de tourisme* ne peut garantir, à elle seule, l'accès à un emploi de technicienne ou de technicien. En effet, l'industrie touristique recherche, d'abord et avant tout, des personnes dont le «savoir-être» et les compétences langagières correspondent aux exigences du milieu. Malgré tout, les organismes du secteur public exigent généralement ce diplôme, alors que les entreprises du secteur privé ont des exigences variables au regard de la scolarité.

Quant aux postes accessibles aux nouveaux diplômées et diplômés, ils sont principalement liés à la mise en oeuvre des services d'accueil, au guidage des groupes et à la création de forfaits. Mais la taille de l'entreprise influe grandement sur la nature et l'étendue des responsabilités confiées à une nouvelle recrue, et ce, au cours des deux premières années. Les grandes entreprises ont tendance, en effet, à fractionner et à hiérarchiser le travail, contrairement aux petites entreprises. Précisons enfin que certaines municipalités exigent que les guides aient réussi un programme spécifique de formation en guidage, incluant l'obtention du permis annuel correspondant; il s'agit, en l'occurrence, du programme *Guide de ville de Montréal* ou *Guide historique à Québec*.

1.4 Perspectives d'emploi

Plusieurs facteurs contribuent, actuellement, à l'amélioration des perspectives d'emploi pour les techniciennes et les techniciens en tourisme. Mentionnons le fait qu'un plus grand nombre d'employeurs exigent maintenant le diplôme en *Techniques de tourisme* au moment de combler un poste vacant, et ce même si le titulaire précédent n'avait pas cette formation. La nouvelle *Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'oeuvre* pourrait également contribuer, indirectement, à la valorisation de la formation dans cette industrie.

D'autre part, le développement ou la croissance de certains marchés pourraient favoriser les diplômées et les diplômés. Citons, à titre d'exemples, le tourisme d'aventure, les pourvoiries, la clientèle européenne, les congressistes accompagnés de leur conjointe ou conjoint ou la clientèle constituée des personnes à capacité physique restreinte. Enfin, certaines régions du Québec pourraient bientôt faire face à une pénurie de main-d'oeuvre spécialisée.

1.5 Possibilités d'avancement

Les possibilités d'avancement sont réelles et elles peuvent prendre diverses formes telles qu'un enrichissement progressif du travail ou une promotion au sein de la même entreprise, ou encore le passage d'une petite à une plus grande organisation, tout en conservant la même appellation d'emploi. Mais il semble que le facteur mobilité fasse la différence à cet égard.

En plus de postes de direction au sein d'une entreprise privée ou d'un organisme public, il est possible d'envisager le rôle de déléguée commerciale ou délégué commercial, rôle qui exige une très bonne connaissance de l'entreprise en cause. La création de sa propre entreprise touristique demeure également une avenue intéressante.

1.6 Présence des femmes

À l'heure actuelle, il s'agit d'une profession à prédominance féminine. Certains expliquent ce phénomène par le niveau actuel de rémunération et la précarité d'un grand nombre d'emplois (travail saisonnier ou à temps partiel). Quant à la gent masculine, elle tend à

se diriger vers des secteurs bien précis comme le tourisme d'aventure.

1.7 Changements entrevus

Force est d'admettre que le contexte économique ou politique, les désastres d'origines diverses et les événements qui entachent la sécurité relative d'un pays d'accueil sont autant de facteurs susceptibles d'avoir un effet, à tout moment, sur les activités touristiques.

Mis à part ces changements imprévisibles, plusieurs facteurs devraient contribuer à l'évolution de la fonction de travail de la technicienne ou du technicien en tourisme. La nouvelle préoccupation de la clientèle au regard de la santé ou de la protection de l'environnement en constitue un exemple. De la même façon, les touristes se questionnent davantage sur l'accessibilité d'une nouvelle destination, en raison de difficultés éventuelles liées à la langue de communication. Ajoutons que les clientèles se singularisent sans cesse : des groupes plus homogènes de touristes recherchent maintenant des produits et des services mieux adaptés à leurs attentes et à leurs besoins.

Mentionnons enfin que le développement du réseau informatique Internet et la mondialisation des affaires devraient également colorer cette fonction de travail.

1.8 Indices de tempérament et habiletés

La personne qui désire exercer la fonction de technicienne ou de technicien en tourisme doit posséder les qualités et les habiletés recherchées par les employeurs de cette industrie. Elles sont présentées ci-dessous, sans ordre réel de priorité :

- être autonome
- être débrouillarde ou débrouillard
- avoir une capacité d'adaptation
- être polyvalente ou polyvalent
- avoir un sens de l'organisation
- être créative ou créatif
- savoir gérer son stress

- être dynamique
- être disponible
- être bonne communicatrice ou bon communicateur
- être persuasive ou persuasif
- être patiente ou patient
- être diplomate
- être courtoise ou courtois
- avoir une capacité d'écoute
- être honnête
- avoir une bonne santé
- avoir une capacité de concentration.

2 Processus de travail

Les participantes et les participants à l'atelier ont repéré neuf tâches caractérisant le travail effectué par les techniciennes et les techniciens en tourisme. Le tableau suivant présente l'ensemble des opérations et des sous-opérations qui les définissent, les conditions générales d'exécution des tâches ainsi que les exigences qui leur sont associées.

Les membres du comité ont précisé que cette description reflète le travail d'une technicienne ou d'un technicien au seuil du marché du travail, si le poste est lié aux services d'accueil, au guidage des groupes ou à la création de forfaits. Dans les autres cas, une période de familiarisation avec l'entreprise se révèle généralement nécessaire avant d'être en mesure d'assumer les responsabilités associées à ces tâches; cette période dure, au minimum, une année.

Enfin, il est important de noter que chacune des tâches est en relation avec l'un ou l'autre des différents produits touristiques, soit les congrès, les événements et les réunions d'affaires, les séjours urbains et de villégiature, les voyages de motivation (primes d'entreprise), les circuits touristiques, le tourisme d'aventure ainsi que les activités culturelles, sportives et de plein air.

Tâche 1 : *Participer au développement des produits et des services*

Opérations	Conditions d'exécution	Critères de performance
1.1 Effectuer des recherches <ul style="list-style-type: none">– Rassembler la documentation sur le produit ou le service à l'étude : tirés à part de livres, de périodiques ou de journaux, extraits de documents audiovisuels, etc.– Déterminer une méthode de collecte de données, selon les objectifs définis.– Concevoir un questionnaire ou une grille d'entrevue.– Effectuer l'échantillonnage et la collecte de données.– Analyser les données recueillies.– Produire un rapport.	<ul style="list-style-type: none">– Cette tâche s'effectue généralement dans un bureau, mais certains travaux peuvent nécessiter une recherche sur le terrain. Le travail est confié à une équipe, et ce avec une supervision directe. Une grande polyvalence est exigée de la part de la technicienne ou du technicien, mais son pouvoir de décision est quasi inexistant.– L'utilisation de l'informatique, d'équipement audiovisuel et de divers moyens de télécommunication est nécessaire pour accomplir cette tâche. Cette dernière exige également de consulter divers documents tels que des catalogues, des cartes géographiques, des politiques et des procédures, des lois et des règlements.	<ul style="list-style-type: none">– La nature même de cette tâche exige que la personne ait un bon jugement, le sens des responsabilités, de la créativité, de l'autonomie et un bon sens de l'observation. Elle doit aussi démontrer une capacité à communiquer efficacement, de même qu'un souci du détail et de la précision ainsi qu'une capacité réelle d'analyse et de synthèse.– L'accomplissement de cette tâche requiert également le respect des échéanciers et des techniques de travail, ainsi qu'une capacité à travailler en équipe, parfois avec des gens de cultures différentes, parfois auprès de divers types de clientèles.
1.2 Créer des outils de travail <ul style="list-style-type: none">– Réaliser une recherche documentaire sur un produit ou un service donné.– Établir la liste des organismes et des personnes-ressources dans un domaine particulier et fournir leurs coordonnées.	<ul style="list-style-type: none">– La personne subit un stress lié à des facteurs tels que les échéanciers, la productivité visée et la qualité des résultats. Ce travail exige donc une grande disponibilité.	

1.2 Créer des outils (*suite*)

- Rédiger des marches à suivre au regard d'un produit ou d'un service donné.
- Concevoir le canevas d'un plan de développement touristique.

1.3 Émettre des recommandations

- Analyser l'information recueillie sur le produit ou le service à l'étude.
- Rédiger des recommandations.
- Présenter les recommandations oralement et par écrit.

1.4 Participer à la mise en oeuvre des recommandations, le cas échéant

- Participer à l'élaboration d'un plan d'action incluant un échéancier et des prévisions budgétaires.
- Programmer les activités du projet.
- Créer des alliances avec des partenaires potentiels.
- Participer à l'embauche du personnel nécessaire.
- Effectuer le suivi du plan d'action.

Tâche 2 : *Participer au marketing des produits et des services*

Opérations	Conditions d'exécution	Critères de performance
<p>2.1 Définir le produit ou le service</p> <ul style="list-style-type: none">– Participer à l'établissement du diagnostic.– Participer à la définition des nouvelles orientations et stratégies.– Participer à la bonification ou à la transformation d'un produit ou d'un service existant, ou au développement d'un nouveau produit ou service.	<ul style="list-style-type: none">– Le travail est généralement effectué en équipe, à l'intérieur d'un bureau. Il est réalisé avec une supervision constante, tout en faisant appel à l'initiative et au sens des responsabilités de la technicienne ou du technicien. De multiples références doivent être utilisées, de même qu'un ordinateur, une calculatrice et de l'équipement audiovisuel. Des communications fréquentes avec plusieurs réseaux de partenaires sont également nécessaires à l'exécution de cette tâche.– Certains volets du travail doivent parfois être réalisés à l'extérieur du bureau; ils requièrent alors une grande disponibilité, qu'il s'agisse d'un salon ou d'un événement. Une polyvalence est également nécessaire, d'autant plus que la personne peut être appelée à travailler seule, avec supervision.– Enfin, la nature même de cette tâche peut varier selon la région et le type de clientèle visés, la taille de l'entreprise, les secteurs d'activités en cause, etc. Elle peut être une source de stress en raison, principalement, de facteurs tels que les échéanciers, la productivité visée, la qualité du résultat, les plaintes de la clientèle, la compétition et l'éloignement du domicile.	<ul style="list-style-type: none">– Les critères de performance suivants ont été jugés appropriés à cette tâche : la créativité, la qualité du jugement, la capacité d'analyse et de synthèse, le sens de l'observation, le souci du détail et de la précision, le respect des techniques de travail, la rapidité d'exécution et une certaine endurance.– Des critères de type relationnel ont également été retenus tels que la capacité à travailler en équipe, la qualité de la communication orale et écrite, la capacité à résoudre des problèmes, le souci d'offrir des services de qualité, le respect de l'éthique professionnelle et la capacité à travailler avec des gens de cultures différentes ou auprès de divers types de clientèle.
<p>2.2 Déterminer le prix</p> <ul style="list-style-type: none">– Participer à l'étude du marché en ce qui a trait au produit ou au service, de même qu'à l'étude de la conjoncture économique et de la rentabilité de l'entreprise, le cas échéant.– Participer à la fixation du prix, à la lumière de la nouvelle définition du produit ou du service.– Participer à la rédaction des politiques et de la procédure.		
<p>2.3 Concevoir et réaliser la promotion et les ventes</p> <ul style="list-style-type: none">– Participer à la production d'un plan de commercialisation incluant les objectifs et les politiques de vente pour chacun des types de clientèle cibles, la prospective du démarrage, etc.– Participer à la rédaction d'un plan de communication.– Participer à la rédaction des documents promotionnels.– Participer à la mise en oeuvre d'activités promotionnelles telles que des salons, des événements sportifs et culturels, etc.		

2.4 Opérationnaliser la distribution

- Participer à la détermination et à la mise en oeuvre des activités de représentation et de relations publiques.
- Participer à la création de réseaux.
- Participer aux travaux de divers comités externes, et ce, à titre de porte-parole de l'entreprise.

ERRATUM

Veillez noter qu'une erreur s'est glissée à la page 11 du présent document. Nous vous prions donc de remplacer le mot «démarrage» par démarchage dans le premier alinéa du point 2.3.

Tâche 3 : *Créer des forfaits*

Opérations	Conditions d'exécution	Critères de performance
<p>3.1 Déterminer l'objectif du forfait</p> <ul style="list-style-type: none">– Étudier la pertinence de renouveler des forfaits existants et qui ont déjà eu du succès, ou de donner suite à une demande ponctuelle.– Évaluer les marchés actuels et futurs dans le but de créer un produit novateur.– Effectuer une recherche en vue d'évaluer la possibilité d'améliorer des produits déjà disponibles sur le marché.	<ul style="list-style-type: none">– La création de forfaits nécessite parfois l'inspection de sites ou la visite de fournisseurs, mais le travail est complété dans un bureau. Plusieurs références doivent être consultées et l'ordinateur est un outil essentiel à l'accomplissement de la tâche. Divers moyens de communication sont également utilisés afin d'entrer en contact, entre autres, avec les réseaux de partenaires.– Les décisions à prendre sont souvent complexes et les responsabilités sont importantes puisqu'elles ont trait à la satisfaction de la clientèle, à la réputation et à la rentabilité de l'entreprise. La polyvalence et la capacité à réagir efficacement aux situations imprévues sont essentielles, mais la technicienne ou le technicien bénéficie d'une supervision.	<ul style="list-style-type: none">– L'accomplissement de cette tâche requiert d'abord de l'autonomie, un jugement sûr, une capacité d'analyse et de synthèse, un fort sens des responsabilités, le souci d'offrir des services de qualité et le respect de l'éthique professionnelle.– À ces critères s'ajoutent le respect des normes, des méthodes et des échéanciers, le bilinguisme (français et anglais), la créativité, le sens de l'observation, la rapidité d'exécution, la capacité à bien réagir aux situations imprévues ou à résoudre des problèmes, de même qu'une bonne forme physique.
<p>3.2 Élaborer le contenu du forfait</p> <ul style="list-style-type: none">– Déterminer la destination, la durée, le type de budget et de clientèle visée.– Établir le circuit sur le terrain.– Repérer les fournisseurs potentiels.		
<p>3.3 Établir des ententes avec des fournisseurs</p> <ul style="list-style-type: none">– S'informer des services offerts par chacun des fournisseurs potentiels, ainsi que des coûts, des méthodes de paiement, etc.– Créer une fiche technique pour chacun des fournisseurs, incluant des précisions quant à la nature des services requis, le moment, etc.– Conclure une entente avec chacun des fournisseurs par la signature de fiches techniques.	<ul style="list-style-type: none">– Enfin, la personne peut subir un stress lié à des facteurs tels que les conséquences des décisions à prendre, la productivité visée, la qualité recherchée du produit et les conditions climatiques appréhendées.	
<p>3.4 Cataloguer l'information</p> <ul style="list-style-type: none">– Classifier l'information en fonction de rubriques telles que les attraits, les guides, les hôtels, les restaurants et le transport.– Créer un catalogue en intégrant l'information déjà classifiée et présentée sous forme de fiches techniques uniformes.		

3.5 Établir la tarification

- Calculer les coûts liés à la mise en oeuvre du forfait en fonction de divers volumes de ventes.
- Établir les volumes de ventes minimum et maximum pour les forfaits.
- Établir l'éventail de tarifs en tenant compte des gratuités à payer, des taxes et des profits visés.

3.6 Achever le forfait

- Sélectionner les éléments inclus et non inclus dans le forfait.
- Déterminer les conditions de vente du forfait telles que les modalités de paiement ou d'annulation.
- Rédiger une description complète du forfait.

3.7 Participer à l'élaboration de supports promotionnels

- Participer à la détermination des moyens promotionnels appropriés, de même que des modes de distribution, le cas échéant.
- Participer à la conception d'outils promotionnels.
- Effectuer le suivi de l'impression et de la distribution des documents.

Tâche 4 : *Vendre des produits et des services*

Opérations	Conditions d'exécution	Critères de performance
<p>4.1 Se familiariser avec le produit ou le service</p> <ul style="list-style-type: none">- Visiter les sites visés, le cas échéant- Rédiger un aide-mémoire personnel sur chacune des composantes du produit, incluant une description sommaire, les aspects positifs et négatifs, l'accessibilité, la propreté, les horaires, etc.- Rédiger un aide-mémoire facile et rapide à consulter, et ce à l'intention de l'ensemble du personnel.	<ul style="list-style-type: none">- La vente de produits et de services s'effectue dans un bureau ou dans le cadre d'un événement, d'un salon ou autres. Ce travail est généralement accompli par une personne seule et sans supervision directe. La polyvalence est donc nécessaire et les responsabilités sont importantes au regard de la satisfaction de la clientèle, de la réputation et de la rentabilité de l'entreprise.- Les communications orales et écrites sont fort nombreuses, tant avec la clientèle qu'avec les différents partenaires. Ces échanges se font en français ou en anglais. Ils requièrent l'utilisation de l'informatique et de multiples références telles que les politiques, la procédure et les outils promotionnels de l'entreprise elle-même, des catalogues et des guides.- Le stress engendré par ce travail provient en grande partie des conséquences des décisions à prendre, de la productivité et du volume de ventes visés, de la compétition et des plaintes de la clientèle. Le secteur d'activité, le type de clientèle visé, la région et le budget disponible peuvent enfin colorer cette tâche.	<ul style="list-style-type: none">- L'exécution de cette tâche fait appel à la conscience professionnelle de la technicienne ou du technicien et elle nécessite le respect des normes, des politiques et de la procédure de l'entreprise, un bon jugement, le sens des responsabilités, de l'autonomie, de la motivation et le souci d'offrir des services de qualité.- La vente de produits et de services exige également d'être capable de communiquer efficacement en français et en anglais, et ce oralement et par écrit. La personne doit avoir une tenue professionnelle impeccable, être sensible aux réactions de la clientèle, et surtout être en mesure de résoudre des problèmes et de bien réagir aux situations imprévues. Elle doit enfin être prudente lors de ses communications avec la clientèle et les partenaires de l'entreprise, et avoir le souci du détail et de la précision.
<p>4.2 Établir un contact avec la clientèle</p> <ul style="list-style-type: none">- Accueillir la clientèle qui se présente spontanément.- Établir un contact avec une clientèle potentielle au moyen de la mise en oeuvre et du suivi des démarches promotionnelles.		
<p>4.3 S'informer du besoin</p> <ul style="list-style-type: none">- S'enquérir, auprès des clientes ou des clients, de leurs goûts, de leurs champs d'intérêt, du budget et du temps dont ils disposent.		
<p>4.4 Informer la clientèle</p> <ul style="list-style-type: none">- Suggérer un ou plusieurs produits susceptibles de répondre au besoin des clientes ou des clients.- Évaluer les réactions des personnes.- Remettre à la clientèle, ou lui transmettre par courrier, de la documentation sur les produits qui semblent l'intéresser.- Ouvrir un dossier au nom des clientes ou des clients.		

4.5 Clore la vente

- Effectuer un suivi auprès des clientes ou des clients lorsque des documents d'information ont été transmis par courrier.
- Adapter, si nécessaire et si possible, le produit ou le service offert aux besoins particuliers des personnes.
- Effectuer la facturation.
- Percevoir les paiements ou les dépôts.
- Émettre les reçus.

4.6 Émettre et envoyer les documents

- Préparer la documentation destinée à la clientèle en incluant un horaire simplifié, le cas échéant.
- Remettre ou envoyer la pochette aux personnes intéressées.
- Préparer la pochette destinée au personnel en incluant, selon le cas, la liste des noms et des coordonnées des clientes et des clients, un horaire détaillé, des confirmations obtenues auprès des fournisseurs, des chèques ou des bons d'échange pour le paiement des fournisseurs, etc.

4.7 Assurer le suivi du dossier des clientes et des clients

- Préparer la facture finale, s'il y a lieu.
- Percevoir le dernier paiement, s'il y a lieu.
- Prendre connaissance des fiches d'évaluation remplies par la clientèle et du rapport préparé par le personnel.
- Ajouter le nom de ces clientes et clients sur la liste d'envoi de l'entreprise.

Tâche 5 : *Assurer un soutien administratif*

Opérations	Conditions d'exécution	Critères de performance
<p>5.1 Compiler des statistiques</p> <ul style="list-style-type: none">– Saisir les données.– Générer des statistiques à l'aide de l'informatique.– Analyser les résultats.– Produire un rapport.	<ul style="list-style-type: none">– Le travail est généralement accompli dans un bureau. Il implique parfois la manutention de caisses de documents dans un espace qui peut être restreint. Il est souvent fait par une personne seule, sans supervision directe. Le degré de responsabilité est donc élevé, même si la tâche nécessite peu d'initiative.– La rédaction de documents bilingues (français et anglais), ainsi que l'utilisation de l'informatique, de multiples listes et répertoires et de divers moyens de communication incluant le réseau Internet.– Enfin, les contraintes de temps, la productivité visée, les risques d'accidents et les plaintes de la clientèle peuvent constituer des facteurs de stress dans le cadre de ce travail.	<ul style="list-style-type: none">– L'exécution de cette tâche requiert un sens de la planification, le souci du détail et de la précision, une rapidité d'exécution, une bonne forme physique, de même que le respect des normes, des méthodes, des échéanciers et des règles de santé et de sécurité au travail.– D'autres critères de performance sont également jugés importants : la qualité de la communication orale ou écrite, le souci d'offrir des services de qualité, un bon jugement, le respect de l'éthique professionnelle et la capacité à bien réagir aux situations imprévues ou à résoudre des problèmes.
<p>5.2 Assurer le suivi de l'information</p> <ul style="list-style-type: none">– Établir un contact avec une cliente ou un client.– Informer la personne des services offerts.– Remplir les formulaires appropriés à la demande de la cliente ou du client.– Effectuer les envois demandés et la facturation, le cas échéant.		
<p>5.3 Mettre à jour les outils de travail</p> <ul style="list-style-type: none">– Actualiser les banques de données telles que les catalogues et les répertoires téléphoniques.– Rechercher tout renseignement nouveau, susceptible d'enrichir ces banques de données.– Améliorer, au besoin, la mise en page des outils de travail existants.– Créer, au besoin, de nouveaux outils de travail.		
<p>5.4 Gérer de l'information écrite</p> <ul style="list-style-type: none">– Rédiger une lettre d'accompagnement pour chacun des envois.– Effectuer le publipostage.		

5.5 Gérer les inventaires, la distribution et la présentation de la documentation

- Répertorier tous les documents disponibles au sein de l'organisme.
- Réceptionner ces documents au fur et à mesure qu'ils sont livrés, soit à l'unité, soit en grande quantité.
- Dresser régulièrement un inventaire.
- Distribuer les documents appropriés à chacun des établissements affiliés.
- Faire la mise en place de la documentation dans les présentoirs.

5.6 Apporter un soutien technique aux entreprises touristiques

- Étudier les demandes de signalisation touristique.
- Louer aux entreprises des espaces dans les présentoirs situés dans tout le réseau d'accueil.
- Orienter les entreprises touristiques, principalement au cours de la période de démarrage.

Tâche 6 : Dispenser des services d'accueil

Opérations	Conditions d'exécution	Critères de performance
<p>6.1 Organiser des services d'accueil</p> <ul style="list-style-type: none">– Participer à la définition des normes.– Participer à la rédaction des politiques et de la procédure.– Participer à l'élaboration des outils de formation.– Participer à l'aménagement de l'espace d'accueil et de la signalisation.	<ul style="list-style-type: none">– Les services d'accueil sont généralement dispensés à l'intérieur d'un établissement, mais dans une aire ouverte. L'espace de travail est souvent restreint. Plusieurs références doivent cependant être à la disposition de la technicienne ou du technicien, de même que l'informatique et divers moyens de communication. L'information disponible peut être plus ou moins exhaustive et structurée, selon la région ou la taille de l'entreprise.	<ul style="list-style-type: none">– La personne qui accomplit cette tâche doit être souriante, extra-vertue, avoir le souci d'offrir des services de qualité, respecter l'éthique professionnelle, avoir le sens des responsabilités, être capable de communiquer efficacement, tant oralement que par écrit et être prudente dans ses gestes et ses paroles. Elle doit également respecter les normes, les politiques et la procédure de l'entreprise, avoir un bon sens de l'observation et le souci du détail et de la précision, faire preuve d'initiative, avoir un jugement sûr, bien réagir aux situations imprévues et résoudre des problèmes.
<p>6.2 Utiliser les manuels de politiques et de procédure</p> <ul style="list-style-type: none">– Participer à la diffusion interne de cette information.– Appliquer les normes et la procédure dans le cadre de son travail.– Effectuer les ajustements nécessaires.	<ul style="list-style-type: none">– Les décisions à prendre peuvent être complexes, mais la tâche est souvent accomplie au sein d'une équipe multidisciplinaire. Quant à la supervision, elle varie selon la taille de l'entreprise. Le travail demande donc de l'initiative, de la polyvalence et une capacité à bien réagir en cas d'imprévu. Il peut enfin devenir une source de stress en raison des files d'attente, de l'impatience de certaines personnes, de la productivité et de la qualité des services visés et des plaintes éventuelles.	
<p>6.3 Informer la clientèle</p> <ul style="list-style-type: none">– Écouter la cliente ou le client exprimer ses besoins.– Démontrer à la personne que sa demande est bien comprise.– Donner l'information demandée d'une façon simple, claire, concise et précise.– Remettre la documentation pertinente.– Orienter la cliente ou le client quant aux prochaines étapes de son projet.		
<p>6.4 Représenter l'entreprise</p> <ul style="list-style-type: none">– Diffuser de l'information sur l'entreprise.– Agir à titre de personne-ressource de l'entreprise en cas d'imprévu.– Réaliser des activités de représentation.		

6.5 Sécuriser la clientèle

- Informer la cliente ou le client en insistant sur les détails pratiques de la vie quotidienne, de même que sur les comportements à éviter ou à privilégier dans le cadre de son projet.
- Indiquer sa disponibilité en cas d'imprévu.

6.6 Gérer l'information distribuée par le réseau

- Inventorier les documents reçus.
- Présenter la documentation de façon à ce qu'elle soit accessible et bien exposée.
- S'assurer que le contenu de ce matériel soit bien connu par les membres de l'équipe.

6.7 Assurer le suivi des plaintes

- Recevoir la plainte avec empathie.
- Remédier au problème, si possible.
- Acheminer la plainte écrite au responsable, le cas échéant.
- S'informer, auprès du responsable, du mode de traitement de la plainte.

6.8 Interagir avec diverses intervenantes et intervenants

- Établir une relation positive basée sur la complémentarité des rôles, tant à l'interne qu'à l'externe.
- S'assurer de bien connaître les produits des partenaires.
- Dédramatiser les erreurs en évitant les justifications.
- Prendre le parti des partenaires de l'entreprise.

Tâche 7 : *Guider des groupes*

Opérations	Conditions d'exécution	Critères de performance
<p>7.1 Accueillir les clientes et les clients</p> <ul style="list-style-type: none">– Souhaiter la bienvenue.– Se présenter au groupe.– Sécuriser les personnes quant à l'horaire, à l'itinéraire, etc.	<ul style="list-style-type: none">– Ce travail est exécuté à l'intérieur ou à l'extérieur d'un établissement, ou bien à bord de véhicules de transport, en toute saison et dans des environnements physiques fort variés. Il est généralement effectué par une personne seule et sans supervision directe. Il fait donc appel à l'initiative, au sens des responsabilités et à la polyvalence de la personne. Cette dernière doit également être en mesure de prendre des décisions complexes, de veiller à la sécurité de la clientèle et de bien réagir aux situations imprévues.	<ul style="list-style-type: none">– Les principaux critères de performance liés à l'exécution de cette tâche sont les suivants : la qualité de la communication orale, l'autonomie, le sens de la planification, le souci du détail et de la précision, le respect de l'éthique professionnelle, une bonne forme physique et la capacité à travailler seule ou seul, et ce auprès de divers types de clientèle ou avec des gens de cultures différentes.
<p>7.2 Informer le groupe</p> <ul style="list-style-type: none">– Communiquer des directives aux membres du groupe comme des règles de sécurité.– Communiquer des connaissances aux participantes et aux participants, tant dans le domaine historique que culturel, politique ou autre.	<ul style="list-style-type: none">– L'accomplissement de cette tâche requiert souvent l'utilisation d'un microphone et de divers moyens de communication, car les échanges avec les fournisseurs sont fréquents. La consultation de nombreux ouvrages de référence fait également partie intégrante de ce travail. Toutefois, ce dernier peut être coloré par certains facteurs tels que le type de clientèle ou le secteur d'activité visé. Enfin, il provoque un stress qui provient des facteurs suivants : la disponibilité demandée, les conditions climatiques, les contraintes de temps, la qualité du service visée, les risques d'accidents, les conséquences des décisions à prendre et les plaintes de la clientèle.	<ul style="list-style-type: none">– D'autres critères ont également été jugés pertinents pour ce travail. Il s'agit en l'occurrence du sens de l'observation, de la capacité d'analyse et de synthèse, du respect des normes et des politiques, de la qualité du jugement, du sens des responsabilités, de la réaction appropriée aux situations imprévues et du souci d'offrir des services de qualité.
<p>7.3 Maintenir l'équipement en bon état</p> <ul style="list-style-type: none">– Effectuer l'entretien régulier du matériel.		

Tâche 8 : *Coordonner des activités sur le terrain*

Opérations	Conditions d'exécution	Critères de performance
<p>8.1 Encadrer le groupe</p> <ul style="list-style-type: none">– S'assurer d'être présente ou présent ou du moins, d'être accessible aux membres du groupe.– Orienter la clientèle vers des services complémentaires ou essentiels tels que les services postaux, bancaires, médicaux ou dentaires.– Contrôler le déroulement du séjour, qu'il s'agisse du nombre de personnes présentes, de la qualité des divers services ou autre.– Assurer la sécurité des membres du groupe.	<ul style="list-style-type: none">– Cette tâche est accomplie en toute saison, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur des établissements ou à bord de divers véhicules de transport. Le travail est généralement effectué par une personne seule et sans supervision, mais il peut être réalisé en équipe, principalement dans le cadre d'un congrès. Il nécessite l'utilisation de multiples ouvrages tels que guides, politiques et procédure, lois et règlements.– Les décisions à prendre sont complexes en raison, entre autres, de la sécurité de la clientèle qui doit être assurée et de la fréquence des situations imprévues. Le travail peut également comporter des particularités selon le type de clientèle, la région, la saison ou le secteur d'activité en cause. Le travail fait ainsi appel à la polyvalence et à l'initiative de la technicienne ou du technicien.	<ul style="list-style-type: none">– La coordination des activités sur le terrain fait surtout appel au sens des responsabilités de la personne, à son souci de respecter les normes, les méthodes et les règles de santé et de sécurité au travail, de même qu'à sa capacité à résoudre des problèmes ou à bien réagir aux situations imprévues.– Mais ce travail exige également le souci d'offrir des services de qualité, le respect de l'éthique professionnelle, le sens de la planification, le respect des horaires, une rapidité d'exécution et un bon jugement. Il requiert, enfin, une capacité à travailler individuellement ou en équipe avec des gens de différentes cultures ou auprès de divers types de clientèle.
<p>8.2 Gérer le temps</p> <ul style="list-style-type: none">– Adapter l'horaire initial aux intérêts particuliers et aux habiletés des membres du groupe.– Planifier chacune des visites en collaborant, entre autres, avec les guides locaux.– Prendre des initiatives au besoin.	<ul style="list-style-type: none">– Enfin, la disponibilité constante pour la clientèle, les contraintes de temps, les risques d'accidents et les conséquences des décisions à prendre sont des facteurs de stress importants. Les conditions climatiques et les plaintes de la clientèle contribuent également au stress de la personne.	
<p>8.3 Effectuer des tâches administratives</p> <ul style="list-style-type: none">– Confirmer les services requis auprès des fournisseurs.– Gérer les paiements et les bons d'échange des fournisseurs.– Produire des rapports.		
<p>8.4 Gérer les imprévus</p> <ul style="list-style-type: none">– Prendre des initiatives en vue de remédier à la situation.– Rassurer les membres du groupe.		

8.5 Interagir avec des fournisseurs

- Établir un bon premier contact.
- Entretenir une relation amicale.
- Prévenir s'il y a un changement.
- Démontrer sa satisfaction quant aux services reçus.
- Faire preuve d'objectivité et de diplomatie en cas de problème.

Tâche 9 : *Animer des groupes*

Opérations	Conditions d'exécution	Critères de performance
<p>9.1 Thématiser les séjours</p> <ul style="list-style-type: none">– Choisir un thème.– Adapter le thème aux particularités du groupe.– Organiser des activités en relation avec le thème.– Gérer les ressources humaines et matérielles nécessaires à la tenue des activités.	<ul style="list-style-type: none">– Ce travail est effectué dans un contexte sans cesse renouvelé en raison des saisons, des divers secteurs d'activités ou des types de clientèle. Il est accompli tantôt à l'intérieur d'un établissement, tantôt à l'extérieur ou à bord de véhicules de transport. La personne travaille parfois seule, parfois en équipe, avec ou sans supervision directe.	<ul style="list-style-type: none">– Trois critères de performance ont été jugés particulièrement importants, soit la qualité de la communication orale, la créativité et la capacité à travailler seule ou seul.– D'autres critères ont néanmoins été cités : le sens de la planification, le souci du détail et de la précision, le souci d'offrir des services de qualité, le respect de l'éthique professionnelle, une bonne forme physique, la capacité à résoudre des problèmes ou à bien réagir aux situations imprévues et la prudence dans les paroles et les gestes posés.
<p>9.2 Divertir les groupes</p> <ul style="list-style-type: none">– Développer ses talents naturels.– Exploiter ses talents en vue de créer, entre autres, une bonne ambiance.	<ul style="list-style-type: none">– Une grande variété de matériel est susceptible d'être utilisée par la technicienne ou le technicien en fonction du thème choisi. La consultation des lois et des règlements pertinents, ainsi que des politiques et de la procédure de l'entreprise est nécessaire à l'accomplissement de cette tâche. Mais cette dernière fait surtout appel à la polyvalence et à l'esprit d'initiative.– Enfin, ce travail peut engendrer du stress en raison des facteurs suivants : la qualité du service, les conditions climatiques, les risques d'accidents et les plaintes de la clientèle.	

3 Information complémentaire

3.1 Complexité relative des tâches

Le tableau suivant indique le degré de complexité des tâches de la technicienne ou du technicien en tourisme, tel que perçu par les membres du comité d'expertes et d'experts.

Tâches	Degré de complexité (1)
1. Participer au développement des produits et des services	B
2. Participer au marketing des produits et des services	A
3. Créer des forfaits	C
4. Vendre des produits et des services	C
5. Assurer un soutien administratif	D
6. Dispenser des services d'accueil	C
7. Guider des groupes	C
8. Coordonner des activités sur le terrain	B
9. Animer des groupes	C

- (1) A - Très complexe
B - Complexe
C - Moyennement complexe
D - Peu complexe
E - Pas complexe

3.2 Synthèse du processus de travail

Les participantes et les participants à l'atelier d'analyse de situation de travail perçoivent le processus de travail des techniciennes et de techniciens en tourisme comme un cycle et ont convenu de le résumer de la façon suivante :

1. Prendre connaissance de la commande.
2. Planifier, recommander et organiser le travail à effectuer.
3. Effectuer le travail de type administratif ou relationnel.
4. Vérifier les résultats, tant sur le plan qualitatif que quantitatif.
5. Assurer le suivi des dossiers.
6. Participer au développement de produit ou de service.

4 Connaissances et habiletés

Les personnes consultées dans le cadre de cette analyse de situation de travail jugent que les habiletés suivantes sont essentielles à l'exercice de la fonction de travail technicienne ou technicien en tourisme.

Mathématique

Arithmétique; calcul mental; données statistiques : échantillonnage, collecte et analyse; systèmes de mesures impérial et international (incluant la conversion de l'un à l'autre).

Comptabilité et fiscalité

Terminologie et notions de base en comptabilité; lecture des états financiers; calcul du seuil de rentabilité d'une entreprise; budgétisation relative à un projet; taxation et fiscalité particulières aux entreprises touristiques; devises étrangères.

Informatique

Logiciels : traitement de texte, chiffrier électronique, édition; réseau Internet; logiciels spécialisés : gestion des dossiers, systèmes de réservation (connaître plutôt qu'utiliser des logiciels).

Géographie

Géographie physique, humaine et économique; connaissance *de visu* (si possible) et caractérisation des attraits touristiques du monde; interprétation des cartes routières; fuseaux horaires.

Histoire

Histoire locale, régionale, nationale et internationale, l'accent étant mis sur l'histoire et le patrimoine nationaux.

Sciences naturelles

Flore et faune québécoises; politiques environnementales.

Sociologie

Us et coutumes, valeurs et habitudes de vie des principales ethnies; bienséance; protocole.

Psychologie

Principes de la communication; travail en équipe; animation de groupe; résolution de conflits; psychologie du consommateur; règles d'éthique au regard de la clientèle, de la concurrence et des fournisseurs; attitudes souhaitables pour une technicienne ou un technicien en tourisme incluant la confidentialité.

Langues

Bilinguisme : français et anglais, tant oral qu'écrit; techniques de rédaction de documents administratifs et de prise de parole en public; l'apprentissage d'une troisième langue est un atout, mais son choix est discrétionnaire.

Techniques des communications

Initiation au graphisme, à la mise en page et aux techniques de reproduction; langage-média; organisation d'un point de presse; rédaction d'un communiqué; échanges avec les journalistes; relations publiques.

Marketing

Variables du *marketing mix* : produit, distribution, prix, promotion; fonction marketing dans une entreprise; application de techniques de ventes et de promotion.

Méthodologie

Recherche documentaire; gestion du temps; techniques d'enquête et de classement.

Secourisme

Techniques de premiers soins; RCR (réanimation cardio-respiratoire).

Terminologie

Sigles ou acronymes des principaux partenaires tels que les grossistes et les organismes gouvernementaux.

Droit

Lois et règlements qui touchent les entreprises touristiques.

Cuisine et sommellerie

Familiarisation avec les dénominations culinaires et les catégories de vins.

5 Suggestions pour la formation

Les membres du comité d'expertes et d'experts ont formulé les suggestions suivantes au regard du programme de formation lui-même :

- Les **activités d'apprentissage** devraient essentiellement prendre la forme de visites, d'excursions et d'exercices pratiques dans un contexte réel de travail (à pied ou en autobus, au téléphone, à un comptoir d'accueil, etc.).

Les partenaires de l'industrie pourraient également collaborer à la rédaction d'une série de cas inspirés de faits réels; les élèves seraient alors invités à résoudre ces cas dans le cadre de leurs cours. Il serait également possible de prévoir des conférences données par des praticiennes et des praticiens.

- Le **stage de fin d'études** devrait avoir une durée minimale de deux mois; il devrait exiger une grande participation de la part de l'élève, et non se limiter à une période d'observation. Dans cette perspective, de nouveaux modes d'organisation scolaire devraient être envisagés tels l'idée d'accepter, «sur les bancs d'école», l'employée ou l'employé ayant cédé temporairement son poste à une ou un stagiaire, et ce au sein d'une entreprise donnée.
- L'**alternance travail-étude** devrait être encouragée afin de mieux exposer les élèves aux conditions réelles de travail dans l'industrie. Ceci pourrait prendre la forme d'un ou de plusieurs emplois estivaux dans le domaine du tourisme. Certaines personnes ont même précisé qu'une ou un élève pourrait agir à titre de guide, dès la fin de sa première année d'études.
- L'organisme KÉROUL avait été invité à participer à cette phase des travaux du comité. Monsieur André Leclerc a d'abord expliqué la raison d'être de cet organisme soit de «rendre accessibles et accueillantes les infrastructures touristiques, afin que les personnes à capacité physique restreinte puissent voyager à leur guise». Près de 15 p. 100 des Québécoises et des Québécois seraient atteints d'une incapacité permanente ou temporaire, et ce pourcentage pourrait augmenter en raison du vieillissement de la population.

Depuis 1979, l'organisme KÉROUL met donc en oeuvre des programmes d'information, de promotion, de recherche et de formation en vue d'atteindre son but. Il est déjà présent dans les cégeps et les écoles offrant des programmes de formation dans les domaines du tourisme, de l'hôtellerie ou de la restauration, et ce par le biais d'ateliers et de conférences. Il est maintenant suggéré d'augmenter les effets de ces interventions en intégrant, dans chacun des programmes ministériels en cause, des objectifs de formation en ce sens.

