CADRE D'ÉVALUATION DES APPRENTISSAGES

Conseil et vente de voyages (DEP 5355)

Août 2018

Équipe de production

Coordination

Carl Grenier
Responsable de secteurs de formation
Direction de la formation professionnelle
Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur

Conception et rédaction

Régis Décoste
Conseiller pédagogique en mesure et évaluation
Commission scolaire de la Capitale

Claudine Dufresne
Enseignante
Commission scolaire de la Capitale

René Vigneault
Enseignant
Commission scolaire de la Capitale

Révision linguistique

Sous la responsabilité de la Direction des communications du ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur

Mise en pages et édition

Sonia Tremblay-Dubeau
Agente de bureau
Commission scolaire de la Capitale

Remerciements

La production du présent document a été possible grâce à la participation de nombreux collaborateurs et collaboratrices du milieu de l'éducation. Le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur remercie les personnes suivantes.

Manon Beaudoin
Conseillère pédagogique
Banque d'instruments de mesure BIM-FP

Shannon Bermingham
Enseignant
École des métiers de l'alimentation et du tourisme de Montréal

Johanne Brodeur
Enseignante
Centre de formation professionnelle des Carrefours

Denis Castonguay
Directeur
École Hôtelière de la Capitale

Annie Jacquet-Bihour
Conseillère pédagogique
Centre de formation professionnelle des Carrefours

Pierre-Alexandre Lessard
Directeur adjoint
Centre de formation professionnelle des Carrefours

Catherine Leverne
Enseignante
Centre de formation professionnelle Pierre-Dupuy

Daniel Marsolais
Conseiller pédagogique et agent de liaison
Centre de formation professionnelle Paul-Émile-Dufresne

Émélie Patenaude
Conseillère pédagogique
Centre de formation professionnelle Pierre-Dupuy

Annie Roberge
Conseillère pédagogique
Centre de formation professionnelle Paul-Émile-Dufresne

Marie Salvas
Enseignante
Centre de formation professionnelle Paul-Émile-Dufresne

Sarah Savard-Gauthier
Directrice adjointe
École Hôtelière de la Capitale

Claire Soucy
Conseillère pédagogique
Banque d'instruments de mesure BIM-FP

Guylaine Tremblay
Conseillère pédagogique
École des métiers de l'alimentation et du tourisme de Montréal

Table des matières

Présentation 1

Première partie

Fondements et assises guidant l'évaluation 5
Qualités d'une épreuve 6
Éléments constitutifs de chaque compétence 7
Synthèse du programme d'études 9

Deuxième partie

Profession et formation 13
Contexte géographique mondial 15
Comportement d'achat de la clientèle 17
Service à la clientèle 19
Offre de voyages en Amérique centrale et en Amérique du Sud 21
Offre de voyages pour l'Europe 23
Interaction avec la clientèle et les fournisseurs 25
Activités administratives 27
Vente de voyages à forfait 29
Vente de croisières 31
Exécution d'activités liées à la vente de voyages en agence 33
Caractéristiques de destinations nord-américaines 35
Caractéristiques de destinations asiatiques 37
Caractéristiques de destinations africaines et océaniennes 39
Vente de voyages à la carte 41
Communication en langue seconde 43
Vente de voyages d'ordre professionnel 45
Suivi de la clientèle 47
Intégration au marché du travail en vente de voyages 49

Présentation

Le Ministère met à la disposition du réseau un cadre d'évaluation des apprentissages pour chacun des nouveaux programmes d'études qu'il élabore. Ce cadre s'adresse aux personnes responsables de l'évaluation des compétences dans les commissions scolaires.

Le cadre d'évaluation des apprentissages comprend deux parties. La première :

- résume les fondements et les assises guidant l'évaluation des apprentissages;
- explique les éléments constitutifs de chaque compétence du cadre d'évaluation des apprentissages;
- présente la synthèse du programme d'études *Conseil et vente de voyages (DEP 5355)*.

La deuxième partie présente, pour chaque compétence du programme d'études :

- les spécifications recommandées par le Ministère, c'est-à-dire les éléments essentiels et les critères de performance retenus pour l'évaluation ainsi que leur pondération jusqu'à 70 points sur 100;
- une ou des règles de verdict, s'il y a lieu;
- la description de l'évaluation.

Les commissions scolaires ont, pour leur part, à bonifier de 30 points sur 100 ces spécifications. Elles ont aussi la responsabilité de procéder à l'élaboration des épreuves pour l'évaluation aux fins de la sanction. Toute épreuve élaborée par le Ministère est prescrite et doit être utilisée par l'établissement scolaire.

Première partie

Fondements et assises guidant l'évaluation

Éléments constitutifs de chaque compétence

Synthèse du programme d'études

Fondements et assises guidant l'évaluation

Le programme d'études est le référentiel pour la planification des activités d'apprentissage et d'évaluation. Lorsqu'il s'agit d'élaborer les outils d'évaluation, il faut également prendre en compte les caractéristiques, les valeurs et les qualités servant d'assises au processus. Voici, en résumé, celles qui ont guidé l'équipe de production dans l'élaboration de ce cadre d'évaluation des apprentissages.

En formation professionnelle, puisque le programme d'études est défini par compétences, l'évaluation aux fins de la sanction doit tenir compte de certaines caractéristiques :

- **L'évaluation est multidimensionnelle**, c'est-à-dire qu'elle repose sur un ensemble organisé de savoirs (ce qui implique certaines connaissances, habiletés dans divers domaines, perceptions, attitudes, etc.). Toutefois, lors de l'évaluation aux fins de la sanction, seules les dimensions essentielles à la démonstration de la compétence sont retenues;

- **L'interprétation est critérielle**, c'est-à-dire qu'elle s'appuie sur des critères de performance qui sont en relation avec les exigences d'exercice de la compétence et qui sont présents dans le programme d'études;

- **La notation est dichotomique**, c'est-à-dire que seulement deux notations sont possibles : la totalité des points ou aucun point pour chaque critère; par exemple, si un critère vaut 15 points, un seul des deux résultats peut être attribué, soit 0 ou 15. Cette pondération est fixée en fonction de l'importance de chacun des critères dans le métier;

- **Le verdict est déterminé par un seuil de réussite**, c'est-à-dire qu'il comprend le nombre de points à atteindre, établi en fonction de la complexité et de l'ampleur de la tâche à effectuer.

Qualités d’une épreuve

L’évaluation en formation professionnelle repose sur des valeurs de justice, d’égalité, d’équité, de rigueur, de transparence et de cohérence[1]. Qu’il s’agisse d’épreuves ministérielles ou d’établissement, elles doivent présenter certaines qualités[2] incontournables, décrites dans le tableau suivant.

Qualité	Description
Validité	L’épreuve est valide si elle sert à évaluer tout ce qu’elle doit évaluer et seulement ce qu’elle doit évaluer. Toutes ses composantes doivent donc être représentatives des éléments correspondants de la compétence, des critères de performance ou de participation et, ultimement, de l’énoncé de la compétence.
Fidélité	L’épreuve est fidèle si elle mesure avec la même exactitude ce qu’elle doit mesurer auprès de sujets équivalents, placés dans des conditions similaires. Les critères de performance sont univoques, c’est-à-dire qu’ils sont clairs et ont le même sens pour l’ensemble des évaluatrices et des évaluateurs.
Faisabilité	La faisabilité requiert que l’on puisse administrer l’épreuve envisagée en faisant appel à des ressources suffisantes et disponibles : durée réaliste, conditions reproductibles, ressources humaines et matérielles disponibles, etc.

1 MINISTÈRE DE L’ÉDUCATION, *Politique d’évaluation des apprentissages*, Québec, Les Publications du Québec, 2003, p. 9 à 11.

2 Renald LEGENDRE, *Dictionnaire actuel de l’éducation*, 3e éd., Montréal, Guérin Éditeur, 2005. P. 604, 609 et 1404.

Éléments constitutifs de chaque compétence

Compétence et énoncé de la compétence

La compétence en formation professionnelle est traduite en comportement ou en situation. Elle présente des repères et des exigences précises en termes pratiques pour l'apprentissage. La compétence traduite en comportement décrit les actions et les résultats attendus de l'élève. La compétence traduite en situation décrit la situation éducative dans laquelle se trouve l'élève pour effectuer ses apprentissages.

Spécifications recommandées par le Ministère

Les spécifications ont été déterminées en fonction de l'ampleur de la compétence, de l'exigence visée par les critères de performance, de la séquence et de l'intégration des apprentissages ainsi que de la faisabilité de l'évaluation. Pour les compétences traduites en comportement, elles présentent les éléments de la compétence, les critères de performance et la pondération recommandée :

- **Éléments de la compétence** : les éléments retenus représentent les aspects essentiels de la compétence. Ils peuvent évoquer les grandes étapes d'exécution d'une tâche ou les principales composantes de la compétence;
- **Critères de performance** : les critères retenus définissent les exigences à respecter et accompagnent soit les éléments de la compétence, soit l'ensemble de la compétence[3];
- **Pondération recommandée** : la pondération est la valeur numérique donnée aux critères de performance. Cette valeur correspond à des multiples de 5 et totalise 70 points sur 100.

Pour les compétences traduites en situation, les spécifications présentent les phases de réalisation et les critères de participation qui leur sont associés :

- **Critères de participation** : les critères retenus représentent les exigences de participation que l'élève doit respecter en fonction des trois phases du plan de mise en situation : information, réalisation et synthèse. Ils portent sur la façon d'agir et non sur les résultats à obtenir.

[3] Les critères de performance qui accompagnent l'ensemble de la compétence se repèrent par le symbole >>.

Règles de verdict

Les règles de verdict sont des critères de performance qui ont préséance sur tous les autres critères au moment de l'évaluation et qui doivent être respectés. Une règle de verdict est déterminée seulement pour des critères qui, en milieu de travail, sont déterminants quant à la protection des personnes, par exemple les règles relatives à la santé et à la sécurité au travail, à l'hygiène et à la salubrité alimentaires, à l'hygiène et à l'asepsie ou à la protection de l'environnement.

Description de l'évaluation

La description de l'évaluation précise certaines exigences ainsi que les conditions dans lesquelles l'élève devrait être placé au moment de l'évaluation. Elle est rédigée pour les compétences traduites en comportement et pour les compétences traduites en situation.

La description de l'évaluation comprend l'objet d'évaluation exprimé sous la forme d'un résultat attendu pour la compétence traduite en comportement; l'engagement de l'élève dans la démarche pour la compétence traduite en situation; des renseignements sur les conditions d'évaluation qui précisent ce qui devrait être permis ou remis à l'élève lors de l'évaluation; des consignes particulières; et des balises pour l'interprétation des critères de performance et des critères de participation du programme d'études.

Synthèse du programme d’études

Le programme d’études *Conseil et vente de voyages (DEP 5355)* mène à l’obtention du diplôme d’études professionnelles.

Le programme d’études est d’une durée de 1 185 heures et est divisé en 19 compétences dont la durée varie de 30 à 105 heures.

Les compétences du programme d’études sont les suivantes :

Rappel de la compétence	Code	Numéro	Durée	Unités
Profession et formation	450602	1	30	2
Contexte géographique mondial	450616	2	90	6
Comportement d’achat de la clientèle	450623	3	45	3
Service à la clientèle	450632	4	30	2
Offre de voyages en Amérique centrale et en Amérique du Sud	450647	5	105	7
Offre de voyages pour l’Europe	450657	6	105	7
Interaction avec la clientèle et les fournisseurs	450662	7	30	2
Activités administratives	450675	8	75	5
Vente de voyages à forfait	450684	9	60	4
Vente de croisières	450693	10	45	3
Exécution d’activités liées à la vente de voyages en agence	450705	11	75	5
Caractéristiques de destinations nord-américaines	450714	12	60	4
Caractéristiques de destinations asiatiques	450723	13	45	3
Caractéristiques de destinations africaines et océaniennes	450734	14	60	4
Vente de voyages à la carte	450744	15	60	4
Communication en langue seconde	450755	16	75	5
Vente de voyages d’ordre professionnel	450764	17	60	4
Suivi de la clientèle	450772	18	30	2
Intégration au marché du travail en vente de voyages	450787	19	105	7

Deuxième partie

Spécifications recommandées

Règles de verdict

Description de l’évaluation

Compétence 1

Évaluation aux fins de la sanction

Énoncé de la compétence

Se situer au regard de la profession et de la formation.

Spécifications

Les critères de participation suivants devraient être atteints :

Phase d'information

- Collecte des données sur la majorité des sujets à traiter.

Phase de réalisation

- Donne son opinion sur les exigences auxquelles il faut satisfaire pour exercer la profession.

Phase de synthèse

- Produit un bilan qui contient un résumé de ses goûts, de ses champs d'intérêt, de ses aptitudes, de ses qualités et de ses limites ainsi que des raisons qui motivent son choix d'orientation compte tenu des caractéristiques de la profession.

Description de l'évaluation

L'évaluation de la participation se déroulera pendant le temps dévolu à la compétence et portera sur les données recueillies à différents moments des activités de formation. Cependant, un jugement définitif sur un critère ne devrait être porté qu'à la fin de la phase correspondante dans le plan de mise en situation. On s'attend à ce que chacune des phases de la compétence soit accompagnée de consignes particulières et des documents nécessaires à sa réalisation. Le travail de collecte de données devrait être effectué à partir de références sur support traditionnel ou électronique. Peu importe la forme et le support utilisés pour consigner les données, le jugement ne devrait pas porter sur la qualité, mais sur la collecte d'une quantité suffisante de données pertinentes par rapport aux sujets à traiter. L'élève s'exprimera ensuite sur sa perception de la profession et quelques exigences liées à son exercice. L'évaluation ne devrait pas porter sur la justesse des explications, mais plutôt sur la pertinence des faits et des exemples fournis ou des arguments invoqués par l'élève pour justifier sa prise de position. Pour la production du bilan, l'élève sera invité à partager ses goûts ainsi que son opinion sur ses aptitudes et les sujets qui l'intéressent. L'élève confirmera ou infirmera ensuite son choix d'orientation professionnelle en faisant des parallèles avec les exigences de la profession.

Compétence 2

Évaluation aux fins de la sanction

Énoncé de la compétence

Se représenter le contexte géographique mondial.

Spécifications

Les critères de performance suivants et les pondérations qui leur sont associées devraient compter pour au moins 70 points sur 100 de l'évaluation.

		Pondération recommandée
2	Caractériser les grandes zones du globe d'un point de vue géophysique.	
	• Localisation précise des éléments topographiques majeurs.	10
	• Reconnaissance correcte des grandes zones climatiques et de leur distribution spatiale.	15
3	Caractériser les grandes zones géographiques du globe sur le plan humain.	
	• Reconnaissance appropriée des grandes religions et de leur distribution géographique.	10
	• Mise en relation correcte du niveau de développement économique d'un pays et des installations d'accueil touristique.	15
4	Déterminer les paramètres d'espace et de temps pour un trajet donné.	
	• Calcul précis de la distance et de la durée de déplacements terrestres, maritimes et aériens.	10
	• Prise en considération des fuseaux horaires.	10

Règle de verdict

Aucune

Description de l'évaluation

Parmi un choix d'au moins trois pays ou grandes régions à vocation touristique, l'élève devrait présenter le profil d'un pays ou d'une région selon un point de vue géophysique et sur le plan humain. Le choix du pays ou de la région pourrait s'effectuer par un tirage au sort ou être fait par l'examinatrice ou l'examinateur. L'élève aurait également à calculer la durée totale du déplacement des voyageuses et des voyageurs pour une destination déterminée en tenant compte de l'heure locale pour le départ et l'arrivée, des escales ou des transferts et d'autres facteurs possibles.

Compétence 3

Évaluation aux fins de la sanction

Énoncé de la compétence

Interpréter le comportement d’achat de la clientèle.

Spécifications

Les critères de performance suivants et les pondérations qui leur sont associées devraient compter pour au moins 70 points sur 100 de l’évaluation.

		Pondération recommandée
2	Déceler les motifs d’achat d’une cliente ou d’un client.	
	• Pertinence des questions posées.	10
3	Situer une cliente ou un client au regard de son processus décisionnel en matière d’achat.	
	• Détermination correcte du type de cliente ou de client.	15
	• Détermination juste des étapes franchies par la personne dans le processus décisionnel d’achat.	10
4	Choisir l’approche à adopter avec une cliente ou un client.	
	• Reconnaissance juste des besoins de la cliente ou du client.	20
	• Choix d’une approche convenant aux caractéristiques de la cliente ou du client.	15

Règle de verdict

Aucune

Description de l’évaluation

En présence d’une cliente ou d’un client, l’élève devrait interpréter un comportement d’achat pour une situation professionnelle déterminée relative à la vente de voyages. La cliente ou le client devrait correspondre à un type psychologique accentué et à un style de communication déterminé. Le rôle de la cliente ou du client pourrait être joué par l’examinatrice ou l’examinateur.

Évaluation aux fins de la sanction

Énoncé de la compétence

Offrir le service à la clientèle.

Spécifications

Les critères de performance suivants et les pondérations qui leur sont associées devraient compter pour au moins 70 points sur 100 de l'évaluation.

		Pondération recommandée
1	Adopter un comportement favorable au service à la clientèle.	
	• Respect des principes de standardisation du service à la clientèle.	20
2	Personnaliser le service à la clientèle.	
	• Interprétation juste du profil de la cliente ou du client.	20
	• Utilisation d'une stratégie qui tient compte du type de cliente ou de client.	15
3	Gérer le stress inhérent au service à la clientèle.	
	• Utilisation de stratégies appropriées pour interagir avec des clients difficiles ou dans des situations délicates sur le plan humain.	15

Règle de verdict

Aucune

Description de l'évaluation

Pour la vente d'un produit de voyage déterminé et un type de client précis (anxieux, exigeant, connaisseur, etc.) vivant une situation délicate (divorce, mortalité, maladie professionnelle, etc.), l'élève devrait offrir un service à la clientèle selon les principes reconnus et les exigences établies pour les agences de voyages. Le rôle de la cliente ou du client pourrait être joué par l'examinatrice ou l'examinateur.

Compétence 5

Évaluation aux fins de la sanction

Énoncé de la compétence

Analyser l'offre de voyages en Amérique centrale et en Amérique du Sud.

Spécifications

Les critères de performance suivants et les pondérations qui leur sont associées devraient compter pour au moins 70 points sur 100 de l'évaluation.

		Pondération recommandée
2	Reconnaître les points d'intérêt et les attraits touristiques majeurs. • Reconnaissance appropriée des principaux points d'intérêt touristiques pour les destinations ciblées.	15
4	Préciser les principales conditions de voyage susceptibles d'influer sur l'organisation du séjour. • Prise en considération des éléments clés de l'actualité politique, économique, sociale, climatique, etc.	10
	• Reconnaissance appropriée des risques majeurs pour la santé et la sécurité des voyageurs, s'il y a lieu.	10
5	Étudier l'offre de voyagistes et d'autres fournisseurs de produits de voyage. • Reconnaissance de l'offre des principaux voyagistes en fonction : – des pays et des régions géographiques desservies; – des formules de voyages proposées.	15
	• Reconnaissance de l'offre des plus importants transporteurs aériens, terrestres et maritimes.	10
	• Reconnaissance de l'offre des grandes chaînes hôtelières et d'autres types d'hébergement.	10

Règle de verdict

Aucune

Description de l'évaluation

Pour une situation impliquant un type de client précis et comportant des besoins établis et une période déterminée, l'élève devrait présenter une offre de voyage pertinente parmi un choix d'au moins trois destinations de premier plan en Amérique centrale et en Amérique du Sud, y compris le Mexique, les Antilles et les îles environnantes. L'examinatrice ou l'examinateur proposerait une sélection restreinte d'au moins deux voyagistes, deux transporteurs et deux types d'hébergement ou de chaînes d'hôtel par destination.

Compétence 6

Évaluation aux fins de la sanction

Énoncé de la compétence

Analyser l'offre de voyages pour l'Europe.

Spécifications

Les critères de performance suivants et les pondérations qui leur sont associées devraient compter pour au moins 70 points sur 100 de l'évaluation.

		Pondération recommandée
2	Reconnaître les points d'intérêt et les attraits touristiques majeurs. • Reconnaissance appropriée des principaux points d'intérêt touristiques pour les destinations ciblées.	15
4	Préciser les principales conditions de voyage susceptibles d'influer sur l'organisation du séjour. • Prise en considération des éléments clés de l'actualité politique, économique, sociale, climatique, etc.	10
5	Étudier l'offre de voyagistes et d'autres fournisseurs de produits de voyage. • Reconnaissance de l'offre des principaux voyagistes en fonction : – des pays et des régions géographiques desservies; – des formules de voyages proposées.	15
	• Reconnaissance de l'offre des plus importants transporteurs aériens, terrestres et maritimes.	15
	• Reconnaissance de l'offre des grandes chaînes hôtelières et d'autres types d'hébergement.	15

Règle de verdict

Aucune

Description de l'évaluation

Pour une situation impliquant un type de client précis et comportant des besoins établis et une période déterminée, l'élève devrait présenter une offre de voyage pertinente parmi un choix d'au moins trois destinations de premier plan en Europe, y compris la Turquie. L'examinatrice ou l'examinateur proposerait une sélection restreinte d'au moins deux voyagistes, deux transporteurs et deux types d'hébergement ou de chaînes d'hôtel par destination.

Compétence 7

Évaluation aux fins de la sanction

Énoncé de la compétence

Interagir avec la clientèle et les fournisseurs.

Spécifications

Les critères de performance suivants et les pondérations qui leur sont associées devraient compter pour au moins 70 points sur 100 de l'évaluation.

		Pondération recommandée
3	Offrir des conseils sur les produits de voyage.	
	• Justesse de la comparaison des options au regard des champs d'intérêt, des préférences et du budget de la cliente ou du client.	20
	• Mise en évidence des particularités de chaque option du point de vue : – du rapport qualité-prix; – des critères de qualité d'un séjour; – des conditions de voyages, etc.	15
4	Établir et entretenir des contacts d'affaires avec les fournisseurs.	
	• Création et gestion appropriées d'un répertoire de ses relations d'affaires.	15
	• Correspondance professionnelle rédigée avec soin et respectant les formules d'usage.	20

Règles de verdict

Aucune

Description de l'évaluation

Pour l'interaction avec la clientèle, l'élève devrait offrir des conseils pertinents sur des produits de voyage à partir d'une sélection d'au moins trois offres de voyages pour un type de client précis ayant des besoins établis (budget, période de vacances, goûts et champs d'intérêt, etc.).

Pour l'interaction avec les fournisseurs, l'élève devrait insérer un minimum de cinq nouveaux contacts d'affaires dans un répertoire existant et rédiger un courriel à l'intention d'un fournisseur sur un sujet établi (absence de confirmation d'une réservation, plainte d'une cliente ou d'un client, complément d'information, etc.).

Compétence 8

Évaluation aux fins de la sanction

Énoncé de la compétence

Accomplir des activités administratives.

Spécifications

Les critères de performance suivants et les pondérations qui leur sont associées devraient compter pour au moins 70 points sur 100 de l'évaluation.

		Pondération recommandée
2	Utiliser des systèmes de réservation de produits de voyage.	
	• Enregistrement de la vente dans le système de réservation du fournisseur.	15
3	Exécuter des activités relatives à la vente d'assurances voyage.	
	• Précision des renseignements transmis sur : – les types de protections et les conditions d'admissibilité; – les coûts associés; – les conditions de remboursement et de non-remboursement.	10
4	Utiliser des logiciels de facturation de produits de voyage.	
	• Saisie de toutes les catégories d'information obligatoire.	10
	• Exactitude des renseignements inscrits.	15
6	Exécuter des activités liées au paiement de produits de voyage.	
	• Calcul exact : – des montants dus au fournisseur; – de sa commission à titre de conseillère ou de conseiller.	20

Règle de verdict

Aucune

Description de l'évaluation

À l'aide de logiciels spécialisés, l'élève devrait accomplir les activités administratives relatives à la conclusion d'une transaction pour la vente d'un produit de voyage déterminé, y compris une assurance voyage.

Compétence 9

Évaluation aux fins de la sanction

Énoncé de la compétence

Vendre des voyages à forfait.

Spécifications

Les critères de performance suivants et les pondérations qui leur sont associées devraient compter pour au moins 70 points sur 100 de l'évaluation.

	Pondération recommandée
4 Proposer des forfaits.	
• Sélection d'offres avantageuses pour la cliente ou le client et pour l'agence.	10
• Mise en valeur des forfaits sélectionnés.	10
7 Établir une entente.	
• Récapitulation claire et complète du contenu et du coût du forfait choisi par la cliente ou le client.	10
• Inscription précise des renseignements requis dans le dossier-client.	10
8 Réserver les produits de voyage.	
• Inscription précise des renseignements demandés dans le système de réservation de produits de voyage.	15
9 Établir la facture.	
• Liste détaillée et complète des produits inclus dans le forfait et des coûts.	15

Règle de verdict

Aucune

Description de l'évaluation

Pour une situation impliquant un type de clientèle précis (jeune couple, couple de personnes âgées, etc.) et comportant des besoins spécifiques (repos, aventure, mariage, etc.) et une période déterminée (vacances d'été, relâche scolaire, etc.), l'élève devrait proposer un forfait pertinent parmi un choix d'au moins quatre forfaits et effectuer les activités liées à la conclusion de la transaction.

Compétence 10

Évaluation aux fins de la sanction

Énoncé de la compétence

Vendre les croisières.

Spécifications

Les critères de performance suivants et les pondérations qui leur sont associées devraient compter pour au moins 70 points sur 100 de l'évaluation.

	Pondération recommandée
2 Informer sur les croisières. • Transmission d'une information pertinente et suffisante sur : – les caractéristiques de différentes croisières, dont la destination, l'itinéraire, les escales, les services à bord et, s'il y a lieu, l'exploitation d'un thème particulier; – les types de navires de croisières.	15
5 Proposer des croisières. • Sélection d'offres avantageuses pour la clientèle et pour l'agence.	10
7 Établir une entente. • Calcul exact du coût des produits de voyage choisis par la cliente ou le client.	10
• Inscription précise des renseignements requis dans le dossier-client.	10
8 Réserver les produits de voyage. • Inscription précise des renseignements demandés dans le système de réservation de produits de voyage.	15
9 Établir la facture. • Liste détaillée et complète des produits vendus et des coûts.	10

Règle de verdict

Aucune

Description de l'évaluation

Pour une situation impliquant un type de clientèle précis (nouveaux retraités, nouveaux mariés, etc.) et comportant des besoins spécifiques (repos, culture, gastronomie, etc.) ainsi qu'une région géographique et une période déterminées, l'élève devrait proposer une croisière pertinente parmi un choix d'au moins quatre croisières et effectuer les activités liées à la conclusion de la transaction.

Évaluation aux fins de la sanction

Énoncé de la compétence

Exécuter, dans une agence, des activités liées à la vente de voyages.

Spécifications

Les critères de participation suivants devraient être atteints :

Phase d’information

- Recueille de l’information sur l’agence de voyages choisie.

Phase de réalisation

- Fait preuve de ponctualité et d’assiduité.
- Exécute des activités professionnelles simples ou participe à leur accomplissement.

Phase de synthèse

- Rédige un rapport de stage.

Description de l’évaluation

L’évaluation de la participation se déroulera pendant le temps dévolu à la compétence et portera sur les données recueillies à différents moments des activités de formation. Cependant, un jugement définitif sur un critère ne devrait être porté qu’à la fin de la phase correspondante dans le plan de mise en situation. On s’attend à ce que chacune des phases de la compétence soit accompagnée de consignes particulières et des documents nécessaires à sa réalisation. Le travail de collecte d’information sur l’agence de voyages choisie peut être effectué sur support traditionnel ou électronique. Peu importe la forme et le support utilisés pour consigner l’information, le jugement ne devrait pas porter sur la qualité, mais sur la collecte d’une quantité suffisante d’information pertinente sur l’agence retenue. L’évaluation ne devrait pas porter sur la performance réalisée lors de l’exécution des activités professionnelles simples ou de la participation à leur accomplissement, mais plutôt sur le fait que l’élève accepte de se conformer aux normes établies, observe avec attention les tâches, les exécute avec empressement, demande des explications au besoin et accepte de changer sa façon de faire lorsque cela est nécessaire. L’élève devrait faire preuve de ponctualité et d’assiduité à l’agence. De plus, elle ou il devrait noter ses observations et dresser le bilan des activités accomplies ou observées dans un rapport de stage sur support papier ou électronique.

Compétence 12

Évaluation aux fins de la sanction

Énoncé de la compétence

Caractériser des destinations nord-américaines.

Spécifications

Les critères de performance suivants et les pondérations qui leur sont associées devraient compter pour au moins 70 points sur 100 de l'évaluation.

	Pondération recommandée
1 Situer les destinations nord-américaines les plus populaires.	
• Interprétation correcte des plans de ville.	15
4 Consulter l'offre de voyages pour les destinations nord-américaines ciblées.	
• Reconnaissance des principaux voyagistes et fournisseurs de produits de voyage desservant les destinations.	20
• Reconnaissance des formules de voyages les plus vendues par les principaux voyagistes.	15
• Reconnaissance des produits de voyage les plus vendus chez les grands transporteurs aériens, terrestres et maritimes.	10
• Reconnaissance des produits de voyage les plus vendus parmi l'offre de quelques grandes chaînes hôtelières et d'autres types d'hébergement.	10

Règle de verdict

Aucune

Description de l'évaluation

Pour une situation impliquant un type de client précis et comportant des besoins établis et une période déterminée, l'élève devrait présenter une offre de voyage pertinente pour une ville américaine et une ville canadienne. Cette offre serait établie à partir d'une documentation restreinte d'au moins trois voyagistes ou fournisseurs, trois transporteurs et trois types d'hébergement ou de chaînes d'hôtel par destination. L'établissement d'un trajet approprié entre le lieu d'hébergement et au moins deux points d'intérêt serait requis pour chacune des villes en vue de l'évaluation du premier critère.

Compétence 13

Évaluation aux fins de la sanction

Énoncé de la compétence

Caractériser des destinations asiatiques.

Spécifications

Les critères de performance suivants et les pondérations qui leur sont associées devraient compter pour au moins 70 points sur 100 de l'évaluation.

		Pondération recommandée
3	Préciser les principales conditions de voyage susceptibles d'influer sur l'organisation du séjour.	
	• Reconnaissance précise des formalités d'entrée dans un pays donné, et s'il y a lieu, des formalités de sortie.	10
	• Prise en considération des éléments clés de l'actualité politique, économique, sociale, climatique, etc.	10
	• Reconnaissance appropriée des risques majeurs pour la santé et la sécurité des voyageurs, s'il y a lieu.	10
	• Reconnaissance appropriée des conditions climatiques selon les périodes de l'année.	10
4	Consulter l'offre de voyages pour les destinations asiatiques ciblées.	
	• Reconnaissance des principaux voyagistes et fournisseurs de produits de voyage desservant les destinations.	20
	• Reconnaissance des formules de voyages les plus vendues par les principaux voyagistes.	10

Règle de verdict

Aucune

Description de l'évaluation

Pour une situation impliquant un type de client précis selon un thème ou un champ d'intérêt particulier et une période déterminée, l'élève devrait présenter une offre de voyage pertinente parmi un choix d'au moins trois destinations de premier plan en Asie. Cette offre serait établie à partir d'une documentation restreinte d'au moins deux voyagistes ou fournisseurs, deux transporteurs et deux types d'hébergement ou de chaînes d'hôtel par destination.

Compétence 14

Évaluation aux fins de la sanction

Énoncé de la compétence

Caractériser des destinations africaines et océaniennes.

Spécifications

Les critères de performance suivants et les pondérations qui leur sont associées devraient compter pour au moins 70 points sur 100 de l'évaluation.

		Pondération recommandée
1	Situer les destinations africaines et océaniennes les plus populaires.	
	• Localisation précise des pays, des régions et des grands pôles touristiques urbains.	15
3	Préciser les principales conditions de voyage susceptibles d'influer sur l'organisation du séjour.	
	• Prise en considération des éléments clés de l'actualité politique, économique, sociale, climatique, etc.	10
	• Reconnaissance appropriée des risques majeurs pour la santé et la sécurité des voyageurs, s'il y a lieu.	10
	• Reconnaissance appropriée des conditions climatiques selon les périodes de l'année.	10
4	Consulter l'offre de voyages pour les destinations africaines et océaniennes ciblées.	
	• Reconnaissance des principaux voyagistes et fournisseurs de produits de voyage desservant les destinations.	15
	• Reconnaissance des formules de voyages les plus vendues par les principaux voyagistes.	10

Règle de verdict

Aucune

Description de l'évaluation

Pour une situation impliquant un type de client précis selon un thème ou un champ d'intérêt particulier et une période déterminée, l'élève devrait présenter une offre de voyage pertinente parmi un choix d'au moins trois destinations africaines ou océaniennes de premier plan. Cette offre serait établie à partir d'une documentation restreinte d'au moins deux voyagistes ou fournisseurs, deux transporteurs et deux types d'hébergement ou de chaînes d'hôtel par destination.

Compétence 15

Évaluation aux fins de la sanction

Énoncé de la compétence

Vendre des voyages à la carte.

Spécifications

Les critères de performance suivants et les pondérations qui leur sont associées devraient compter pour au moins 70 points sur 100 de l'évaluation.

	Pondération recommandée
3 Élaborer un projet de voyage avec la cliente ou le client. • Détermination correcte : – d'un itinéraire de voyage et d'un calendrier de séjour; – des besoins en matière de transport et d'hébergement; – d'activités, de visites ou d'excursions.	15
5 Offrir des assurances voyage. • Calcul exact du coût des assurances selon les protections choisies.	10
8 Réserver les produits de voyage. • Inscription précise et complète des renseignements demandés dans le système de réservation de produits de voyage.	15
9 Établir la facture. • Liste détaillée et complète des produits vendus et des coûts.	20
11 Conseiller la clientèle en vue de la préparation du voyage. • Transmission d'information pertinente et à jour sur les conditions de voyage susceptibles d'influer sur l'organisation et la qualité du séjour.	10

Règle de verdict

Aucune

Description de l'évaluation

Pour une situation impliquant un type de clientèle précis (nouveaux retraités, couple sportif, etc.) selon un thème ou un champ d'intérêt particulier (culture, sports, gastronomie, etc.) de même qu'une période et une durée déterminées, l'élève devrait élaborer et présenter une offre de voyage pertinente à la carte, y compris une assurance voyage, parmi un choix d'au moins trois destinations. Cette offre serait établie à partir d'une documentation restreinte d'au moins trois fournisseurs, trois transporteurs et trois types d'hébergement ou de chaînes d'hôtel par destination.

Compétence 16

Évaluation aux fins de la sanction

Énoncé de la compétence

Communiquer, en langue seconde, au cours d'activités professionnelles.

Spécifications

Les critères de performance suivants et les pondérations qui leur sont associées devraient compter pour au moins 70 points sur 100 de l'évaluation.

	Pondération recommandée
4 Traiter des appels téléphoniques.	
• Utilisation des formules d'usage du protocole téléphonique de l'agence de voyages.	10
• Utilisation de formules de politesse appropriées.	10
• Interprétation juste du but de l'appel.	20
5 Communiquer avec des voyagistes et des fournisseurs de produits de voyage.	
• Transmission claire d'une information pertinente.	20
• Consignation exacte des renseignements.	10

Règle de verdict

Aucune

Description de l'évaluation

Dans un premier temps, l'élève devrait recevoir un appel téléphonique, réel ou simulé, d'une cliente ou d'un client à propos d'une situation vécue ou d'un problème rencontré lors d'un voyage précédent. Dans un second temps, l'élève devrait traiter cette demande, y compris la consignation des coordonnées de la cliente ou du client et des renseignements fournis, lors d'un autre appel téléphonique, réel ou simulé, chez le voyagiste ou le fournisseur concerné. Les communications devront se dérouler en langue seconde.

Compétence 17

Évaluation aux fins de la sanction

Énoncé de la compétence

Vendre des voyages pour des déplacements d'ordre professionnel.

Spécifications

Les critères de performance suivants et les pondérations qui leur sont associées devraient compter pour au moins 70 points sur 100 de l'évaluation.

	Pondération recommandée
2 Proposer des produits de voyage.	
• Sélection judicieuse des produits en fonction de la demande et, s'il y a lieu, des exigences particulières de la cliente ou du client.	15
4 Réserver les produits de voyage.	
• Inscription précise et complète des renseignements demandés dans le système de réservation de produits de voyage.	10
5 Établir la facture.	
• Inscription précise et complète des coordonnées de l'entreprise, de l'établissement ou de l'organisme.	15
• Liste détaillée et complète des produits vendus et des coûts.	20
7 Conclure la transaction.	
• Présentation professionnelle des documents de voyage.	10

Règle de verdict

Aucune

Description de l'évaluation

Pour une situation impliquant un type de clientèle précis (gens d'affaires, fonctionnaires, congressistes, etc.) et comportant un événement particulier (colloque, congrès, etc.), des dates précises et une durée déterminée, l'élève devrait élaborer et présenter une offre de voyage pertinente pour un déplacement d'ordre professionnel et une destination unique. Cette offre sera établie à partir d'une documentation restreinte d'au moins trois fournisseurs, trois transporteurs et trois types d'hébergement ou de chaînes d'hôtel pour la destination retenue. Elle devrait être envoyée à un membre du personnel désigné de l'entreprise, de l'établissement ou de l'organisme responsable du déplacement. Le membre du personnel responsable du paiement de la facture devrait être différent de celui qui a déposé la demande de voyage. Une pochette contenant les documents pertinents devrait être préparée et remise à la personne désignée de l'entreprise.

Compétence 18

Évaluation aux fins de la sanction

Énoncé de la compétence

Assurer un suivi auprès de la clientèle.

Spécifications

Les critères de performance suivants et les pondérations qui leur sont associées devraient compter pour au moins 70 points sur 100 de l'évaluation.

		Pondération recommandée
1	Évaluer la satisfaction de ses clients.	
	• Évaluation correcte du degré de satisfaction des clients.	15
3	Recevoir les réclamations ou les plaintes de la clientèle.	
	• Collecte précise et complète de l'information.	10
	• Synthèse des renseignements pertinents obtenus de la cliente ou du client.	20
4	Transmettre de l'information relative aux réclamations ou aux plaintes.	
	• Communication rapide et exacte de l'information à ses supérieurs.	15
	• Transmission à ses collègues des renseignements utiles à une amélioration du service à la clientèle, s'il y a lieu.	10

Règle de verdict

Aucune

Description de l'évaluation

Pour une situation comportant plusieurs types de plaintes provenant d'un groupe de clientes et de clients et portant sur des situations vécues ou des problèmes rencontrés (nourriture, hébergement, conflits d'horaire, activités, température, etc.) lors d'un voyage précédent, l'élève devrait traiter ces multiples plaintes et déterminer ce qui relève de l'agence, du voyagiste ou du fournisseur et ce qui est dû à des situations incontrôlables. Il devrait également assurer le suivi nécessaire auprès des personnes concernées (clientes et clients, supérieurs, collègues, voyagiste ou fournisseur), dont la consignation et la transmission des coordonnées et des renseignements utiles.

Compétence 19

Évaluation aux fins de la sanction

Énoncé de la compétence

S'intégrer au marché du travail en vente de voyages.

Spécifications

Les critères de participation suivants devraient être atteints :

Phase de réalisation

- Note les observations et les renseignements demandés dans son journal de bord.
- Adopte une attitude professionnelle dans l'exécution des tâches qui lui sont confiées et dans ses relations avec le personnel de l'agence.

Phase de synthèse

- Rédige un rapport de stage.

Description de l'évaluation

L'évaluation de la participation se déroulera pendant le temps dévolu à la compétence et portera sur les données recueillies à différents moments des activités de formation. Cependant, un jugement définitif sur un critère ne devrait être porté qu'à la fin de la phase correspondante dans le plan de mise en situation. On s'attend à ce que chacune des phases de la compétence soit accompagnée de consignes particulières et des documents nécessaires à sa réalisation. L'évaluation ne devrait pas porter sur la performance réalisée lors de l'exécution des activités professionnelles simples ou de la contribution à leur exécution, mais plutôt sur la démonstration d'une attitude professionnelle dans l'accomplissement des tâches et les relations avec le personnel de l'agence. L'élève devrait faire preuve de ponctualité et d'assiduité à l'agence. De plus, elle ou il devra noter ses observations dans un journal de bord et dresser le bilan des activités accomplies ou observées dans un rapport de stage sur support papier ou électronique.