

# ANALYSE DE PROFESSION CONSEILLÈRE ET CONSEILLER EN VOYAGES

Secteur de formation: Alimentation et tourisme



# Équipe de production

L'analyse de la profession de conseillère et de conseiller en voyages a été effectuée sous la responsabilité des personnes suivantes :

## **Coordinateur**

*Carl Grenier*

Responsable des secteurs de formation Agriculture et pêches  
et Alimentation et tourisme

Direction de la formation professionnelle

Secteur du développement pédagogique et du soutien aux élèves

Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport

## **Analyste et animatrice**

*Diane Matrianni*

Conseillère en élaboration de programmes

Consultante en formation

## **Secrétaire de l'atelier**

*Nicole Gendron*

Conseillère en élaboration de programmes

Consultante en formation

## **Spécialiste de l'enseignement**

*Claudine Dufresne*

Enseignante

École hôtelière de la Capitale

Commission scolaire de la Capitale

## **Spécialiste des risques pour la santé et la sécurité au travail et rédactrice de l'annexe**

*Lucie Blain*

Inspectrice et ergonomiste

Commission de la santé et de la sécurité du travail

Lanaudière

## **Révision linguistique**

Sous la responsabilité de la Direction des communications du ministère  
de l'Éducation, du Loisir et du Sport

## **Mise en page et édition**

Sous la responsabilité de la Direction de la formation professionnelle du  
ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport

© Gouvernement du Québec  
Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, 2014

ISBN 978-2-550-71592-4 (version imprimée)

ISBN 978-2-550-71593-1(PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2014

# Remerciements

La production de ce rapport a été possible grâce à la collaboration des participantes et des participants à l'analyse de la profession.

Le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport tient à remercier les spécialistes de la profession ainsi que les observatrices et les observateurs qui ont participé à cette analyse, tenue à Québec les 21 et 22 mai 2013.

## Spécialistes de la profession

---

*Marie-France Beaulieu*  
Conseillère en voyages  
Vacances Air Canada  
Montréal

*Marie-Christine Bouchard*  
Conseillère en voyages  
Club Voyages Fascination  
Sainte-Marie

*Véronique Desaulniers*  
Conseillère en voyages, agente au centre des ventes  
Air Transat  
Montréal

*Mitchell Dion*  
Conseiller en voyages  
Voyages La Rose Des Vents  
Montréal

*Sylvie Fleury*  
Conseillère en voyages sénior  
Agence de voyages Fleury  
Québec

*Florence Fredette*  
Conseillère en voyages  
Club Voyages Orford  
Sherbrooke

*Sarah-Patricia Gagnon*  
Conseillère en voyages  
Voyages Optimum  
Québec

*Vanessa Gravel*  
Conseillère en voyages  
Carlson Wagonlit Voyages Inter Pays  
Québec

*Louise Jalbert*  
Conseillère en voyages  
Voyages Kimpton  
Saint-Jérôme

*Louise Lacroix*  
Conseillère en voyages  
Voyages CAA-Québec  
Laval

*Mireille Landry*  
Conseillère en voyages  
Voyages Escapade  
Victoriaville

*Roxanne Larouche*  
Conseillère en voyages  
Voyage Louise Drouin  
Sorel

*Étienne Morissette*  
Conseiller en voyages  
Omnitour  
Québec

*Joanna Morissette*  
Conseillère en voyages  
Club Voyages Élysée  
Québec

*Émilie Noël*  
Conseillère en voyages  
Voyages Laurier Du Vallon  
Québec

*Christopher Pepper*  
Conseiller en voyages  
Explore CAA-Québec  
Boisbriand

*Karin Vanlandeghem*  
Conseillère en voyages  
Club Voyages Super Soleil  
Trois-Rivières

## Observatrices et observateurs

---

*Dominique Beaussier*  
Chargé de projet  
Direction de l'adéquation formation-emploi  
Ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche, de la  
Science et de la Technologie

*Solange Champagne*  
Directrice adjointe  
École des métiers de la restauration et du tourisme de Montréal  
Commission scolaire de Montréal

*Julie Bouffard*  
Responsable de l'attestation d'études professionnelles  
Direction de la formation professionnelle  
Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport

*Daniel Marsolais*  
Conseiller pédagogique  
Agent de liaison  
Centre de formation professionnelle Paul-Émile-Dufresne  
Commission scolaire de Laval

*Johanne Brodeur*  
Enseignante  
Centre de formation professionnelle Léonard-De Vinci  
Commission scolaire Marguerite-Bourgeoys

*Lyne Roy*  
Enseignante  
Collège Mérici

*Lucie Blain*  
Inspectrice et ergonome  
Commission de la santé et de la sécurité du travail  
Lanaudière

## Contribution particulière

---

*Nathalie Mollier*  
Conseillère en voyages  
Voyages Plein Soleil  
Québec

*René Vigneault*  
Conseiller en voyages  
Club Voyages Élysée  
Enseignant  
Commission scolaire de la Capitale

# TABLE DES MATIÈRES

Glossaire .....	1
Introduction .....	3
1 Caractéristiques significatives de la profession .....	5
Définition de la profession .....	5
Appellations d'emploi .....	6
Nature du travail exercé .....	7
Législation et réglementation .....	7
Conditions de travail .....	8
Organisation du travail .....	8
Conditions d'entrée sur le marché du travail et perspectives de carrière .....	10
Changements à venir dans la profession .....	10
Références bibliographiques .....	11
2 Analyse des tâches .....	13
2.1 Tableau des tâches et des opérations .....	13
2.2 Description des opérations et des sous-opérations .....	16
2.3 Description des conditions et des exigences de réalisation .....	25
2.4 Définition des fonctions .....	36
3 Données quantitatives sur les tâches .....	37
3.1 Occurrence des tâches .....	37
3.2 Temps de travail .....	38
3.3 Difficulté des tâches .....	39
3.4 Importance des tâches .....	40
4 Connaissances, habiletés et comportements socioaffectifs .....	41
4.1 Connaissances .....	41
4.2 Habiletés cognitives .....	44
4.3 Habiletés motrices et kinesthésiques .....	44
4.4 Habiletés perceptives .....	45
4.5 Comportements socioaffectifs .....	45
5 Niveaux d'exercice .....	49
Annexe Risques pour la santé et la sécurité au travail (SST) .....	51



# Glossaire

## Analyse d'une profession

L'analyse d'une profession a pour objet de faire le portrait le plus complet possible du plein exercice d'une profession. Elle consiste principalement en une description des caractéristiques de la profession, des tâches et des opérations, accompagnée de leurs conditions et de leurs exigences de réalisation, de même qu'en une détermination des fonctions, des connaissances, des habiletés et des comportements socioaffectifs nécessaires à son exercice.

Deux formules peuvent être utilisées : la nouvelle analyse, qui vise la création de la source d'information initiale, et l'actualisation d'une analyse, qui est la révision de cette information.

## Comportements socioaffectifs

Les comportements socioaffectifs sont une manière d'agir, de réagir et d'entrer en relation avec les autres. Ils traduisent des attitudes et sont liés à des valeurs personnelles ou professionnelles.

## Conditions de réalisation de la tâche

Les conditions de réalisation sont les modalités et les circonstances qui ont un impact déterminant sur la réalisation d'une tâche. Elles font état notamment de l'environnement de travail, des risques pour la santé et la sécurité au travail et de l'équipement, du matériel et des ouvrages de référence utilisés dans l'accomplissement de la tâche.

## Connaissances

Les connaissances sont des notions et des concepts relatifs aux sciences, aux arts ainsi qu'à la législation, aux technologies et aux techniques nécessaires à l'exercice d'une profession.

## Exigences de réalisation de la tâche

Les exigences de réalisation sont les exigences établies pour qu'une tâche soit réalisée de façon satisfaisante.

## Fonction

Une fonction est un ensemble de tâches liées entre elles et se définit par les résultats du travail.

## Habiletés cognitives

Les habiletés cognitives ont trait aux stratégies intellectuelles utilisées dans l'exercice d'une profession.

## Habiletés motrices et kinesthésiques

Les habiletés motrices et kinesthésiques ont trait à l'exécution et au contrôle de gestes et de mouvements.

## **Habiletés perceptives**

Les habiletés perceptives sont des capacités sensorielles grâce auxquelles une personne saisit consciemment par les sens ce qui se passe dans son environnement.

## **Niveaux d'exercice de la profession**

Les niveaux d'exercice de la profession correspondent à des degrés de complexité dans l'exercice d'une profession.

## **Opérations**

Les opérations sont les actions qui décrivent les étapes de réalisation d'une tâche et permettent d'établir les moyens pour atteindre le résultat attendu. Elles sont rattachées à la tâche et liées entre elles.

## **Plein exercice de la profession**

Le plein exercice de la profession correspond au niveau où les tâches de la profession sont exercées de façon autonome et avec la maîtrise nécessaire par la plupart des personnes.

## **Profession**

La profession correspond à tout type de travail déterminé, manuel ou non, effectué pour le compte d'un employeur ou pour son propre compte, et dont on peut tirer ses moyens d'existence.

Dans ce document, le mot « profession » possède un caractère générique et recouvre l'ensemble des acceptions habituellement utilisées : métier, profession et occupation<sup>1</sup>.

## **Résultats du travail**

Les résultats du travail consistent en un produit, un service ou une décision.

## **Sous-opérations**

Les sous-opérations sont les actions qui précisent les opérations et permettent d'illustrer des détails du travail, souvent des méthodes et des techniques.

## **Tâches**

Les tâches sont les actions qui correspondent aux principales activités de l'exercice de la profession analysée. Une tâche est structurée, autonome et observable. Elle a un début déterminé et une fin précise. Dans l'exercice d'une profession, qu'il s'agisse d'un produit, d'un service ou d'une décision, le résultat d'une tâche doit présenter une utilité particulière et significative.

---

<sup>1</sup> La notion de « fonction de travail » utilisée au ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport correspond, à peu de choses près, à la notion de métier ou de profession.



## Introduction

L'analyse d'une profession a pour objet de faire le portrait le plus complet possible du plein exercice d'une profession et de donner des indications sur d'éventuels niveaux d'exercice de la profession. L'analyse de profession consiste principalement en une description des caractéristiques de la profession, des tâches et des opérations, accompagnée de leurs conditions et de leurs exigences de réalisation, de même qu'en une détermination des fonctions, des connaissances, des habiletés et des comportements socioaffectifs nécessaires à son exercice.

Le présent rapport reprend chacun de ces points. Il a été validé par les spécialistes qui ont participé à l'analyse de la profession.

Cette analyse de profession est une actualisation de l'analyse de situation de travail de la profession Conseillère et conseiller en voyages, réalisée par le Ministère les 13, 14 et 15 janvier 1997 et dont le rapport a été publié en 1997.

## Plan d'échantillonnage

Les critères de sélection des spécialistes de la profession de conseillère et de conseiller en voyages étaient les suivants :

- le titre d'emploi : conseillère et conseiller en voyages;
- le secteur d'activité : tourisme, sous-secteur des services de voyage;
- le type d'entreprise : des agences de voyages et des grossistes en voyages qui vendent au détail;
- le statut d'emploi : salarié d'une agence de voyages;
- la taille des agences de voyages : de grande, de moyenne et de petite taille;
- la provenance géographique : les grands centres urbains (Montréal et Québec), les capitales régionales (Trois-Rivières, Sherbrooke et Laval) et les régions périphériques (Victoriaville, Saint-Jérôme, Boisbriand, Sorel et Sainte-Marie);
- le sexe : quatorze conseillères et trois conseillers en voyages;
- la scolarité ou le diplôme d'études dans le domaine du tourisme;
- l'expérience de travail : au moins deux années d'expérience.

## Limites de l'analyse

L'appellation d'emploi suivante a été retenue pour l'analyse de profession :

- **Conseillère, conseiller en voyages**  
Personne qui, à titre d'employé d'une agente ou d'un agent de voyages titulaire d'un permis général d'exploitation, vend les produits et les services offerts par une agence de voyages. Pour exercer ses activités professionnelles, une conseillère ou un conseiller en voyages doit être titulaire d'un certificat délivré par l'Office de la protection du consommateur. L'obtention de ce certificat exige notamment la réussite d'un examen qui porte sur la connaissance des dispositions législatives et réglementaires applicables au secteur d'activité du voyage. Ce certificat est valide tant que la conseillère ou le conseiller travaille pour une agence de voyages titulaire d'un permis d'exploitation.

Cette analyse de profession ne couvre pas les appellations d'emploi ou les professions suivantes.

- Agente, agent de voyages

Selon l'article 2 de la Loi sur les agents de voyages, « est un agent de voyages toute personne, société ou association qui, pour le compte d'autrui ou de ses membres, effectue ou offre d'effectuer l'une des opérations suivantes ou fournit ou offre de fournir un titre pour l'une de ces opérations :

- a) la location ou la réservation de services d'hébergement;
- b) la location ou la réservation de services de transport;
- c) l'organisation de voyages ».

Pour agir à titre d'agente ou d'agent de voyages, une personne doit être titulaire d'un permis général d'exploitation délivré par l'Office de la protection du consommateur.

- Conseillère, conseiller en voyages en chef

Personne titulaire d'un certificat délivré par l'Office de la protection du consommateur qui exécute sensiblement les mêmes tâches qu'une conseillère ou un conseiller en voyages, en plus d'agir comme chef d'équipe, de superviser des conseillers ou, encore, de faire des activités de gérance. Il s'agit d'une appellation d'emploi officielle.

La profession de conseillère et de conseiller en voyages partage des tâches avec celle de conseillère-vendeuse et de conseiller-vendeur dans le secteur du commerce de détail. Il s'agit des tâches suivantes :

- conseiller la clientèle pour l'achat de produits et de services;
- effectuer le service après-vente.

# 1 Caractéristiques significatives de la profession

---

Les spécialistes de la profession ont formulé des commentaires à partir d'une documentation qui portait sur les principales caractéristiques de la profession et qui leur a été remise sur place la première journée de l'analyse. Le texte présenté provenait d'une revue de diverses sources documentaires que l'on trouvera à la fin de ce chapitre.

## Définition de la profession

Les conseillères et les conseillers en voyages travaillent pour le compte d'une agente ou d'un agent de voyages titulaire d'un permis général d'exploitation. Ils vendent, à une clientèle diversifiée, les produits et les services offerts par une agence de voyages.

Pour exercer sa profession, une conseillère ou un conseiller en voyages doit notamment être titulaire d'un certificat de conseillère ou de conseiller en voyages délivré par l'Office de la protection du consommateur. L'article 11.9 du Règlement sur les agents de voyages stipule que « le certificat cesse d'avoir effet dès que le lien d'emploi avec l'agent de voyages pour lequel il travaille est rompu ou que le contrat de service exclusif qui le lie à un agent de voyages est résilié ou terminé ».

Le travail d'une conseillère ou d'un conseiller en voyages consiste à :

- accueillir la clientèle et cerner ses besoins et ses attentes;
- renseigner sur les destinations, le transport, l'hébergement et les coûts de voyages;
- conseiller la clientèle et vendre des produits et des services de voyage;
- faire des activités relatives aux réservations, au paiement et aux documents de voyage;
- exécuter des activités à caractère administratif;
- assurer le service à la clientèle.

En outre, la conseillère ou le conseiller en voyages doit informer la clientèle sur :

- les exigences d'entrée dans un pays, c'est-à-dire sur les démarches pour obtenir un passeport ou pour faire une demande de visa ou de carte de touriste, par exemple (la conseillère ou le conseiller peut diriger la clientèle vers les sites Web pertinents ou, à l'occasion, aider une cliente ou un client à remplir sa demande);
- les protections d'une assurance voyage (bagages, annulation, maladie, médicaments, etc.).

Enfin, elle ou il offre de l'information et des conseils sur d'autres sujets liés au domaine du voyage, par exemple :

- la santé des voyageurs : en plus d'offrir de l'information et des conseils d'ordre général, les conseillers orientent la clientèle des agences vers les centres de santé-voyage;
- la sécurité des voyageurs : les agences distribuent généralement à leur clientèle de la documentation qui contient des consignes générales de sécurité sur ce qu'il convient de faire et sur ce qu'il faut éviter;
- les devises étrangères, les taux de change, etc.
- les attractions touristiques, les coutumes, les langues parlées localement, etc.

Les produits et les services de voyage qu'une conseillère ou un conseiller est susceptible de vendre sont généralement les suivants :

- des forfaits thématiques (soleil, culture, aventure, santé, sport, écologie, mariage, etc.);

- des croisières;
- des circuits organisés (en grand groupe ou en petit groupe);
- des produits de voyage à la carte ou des produits sur mesure;
- des voyages d'affaires;
- des produits de transport :
  - vols secs (billets d'avion seulement);
  - billets de train, de bateau, de traversier, etc.;
  - véhicules en location;
- des produits d'hébergement (hôtel, auberge, gîte, etc.).

La gamme de services offerts par les agences ne cesse de s'enrichir. À titre d'exemple, on a mentionné la réservation de guides touristiques, de repas au restaurant et de billets pour des événements culturels ou l'achat de billets de transport en commun.

Les types de produits et de services vendus par la conseillère ou le conseiller varient selon les secteurs d'activité que couvre l'agence de voyages.

### *La clientèle desservie*

La conseillère ou le conseiller en voyages traite directement avec la clientèle, en personne ou par téléphone, ou communique avec elle de façon virtuelle, par courrier électronique ou par l'intermédiaire du site Web de l'agence.

Il est primordial pour une agence d'avoir une vitrine Internet et d'être présente sur les réseaux sociaux; le site Web constitue la porte d'entrée de l'agence par laquelle il est possible d'obtenir de l'information, de faire des réservations et de communiquer avec une conseillère ou un conseiller. La manière de prendre contact avec une agence de voyages dépend de plusieurs facteurs, dont la provenance géographique (les grands centres urbains par rapport aux régions), les habitudes de voyage et les raisons pour lesquelles les personnes voyagent. Les gens d'affaires qui ont à se déplacer souvent font généralement leurs transactions par courrier électronique, alors que d'autres types de clientèle préféreront un contact direct avec la conseillère ou le conseiller. Certaines personnes effectueront des recherches sur des sites Web avant de communiquer avec une agence. D'autres rencontreront d'abord une conseillère ou un conseiller dans une agence et, par la suite, feront des recherches avant de conclure une transaction.

La clientèle des agences est constituée de particuliers de tous les groupes d'âge, de couples, de familles, de personnes qui voyagent en solo, de gens d'affaires, etc. Elle est à la recherche de produits et de services de voyage de plus en plus spécialisés et personnalisés.

## **Appellations d'emploi**

En milieu de travail, la conseillère ou le conseiller en voyages est couramment désigné sous l'appellation d'agente ou d'agent de voyages. Pour le moment, il semble que l'on ne fasse pas toujours de distinction entre l'appellation de conseillère ou de conseiller en voyages et celle d'agente ou d'agent de voyages. Rappelons qu'une agente ou un agent de voyages est obligatoirement titulaire d'un permis délivré par l'Office de la protection du consommateur en vertu de la Loi sur les agents de voyages.

Pour le public, les deux appellations sont équivalentes. En milieu professionnel, on utilise les deux termes sans distinction.

## **Nature du travail exercé**

Les résultats attendus du travail d'une conseillère et d'un conseiller en voyages sont :

- une fidélisation de la clientèle de l'agence;
- un service à la clientèle de haute qualité;
- la vente de produits et de services de voyage (dans certaines agences, plus particulièrement l'atteinte d'objectifs de vente);
- le recrutement de clientèle.

### *Autonomie et marge de manœuvre*

Parmi les spécialistes de la profession, 40 % travaillent à partir d'objectifs de vente pour chaque conseillère ou conseiller ou pour l'agence dans son ensemble. Une rencontre hebdomadaire, mensuelle, trimestrielle ou annuelle avec la directrice ou le directeur ou la ou le propriétaire de l'agence de voyages a lieu pour déterminer ou évaluer ces objectifs.

Dans la majorité des cas, le travail des conseillères et des conseillers est encadré de façon souple par une ou un chef d'équipe ou par la personne en autorité à l'agence, laquelle est perçue comme une personne-ressource susceptible de les aider dans leur travail. Dans certaines agences, leur travail est supervisé directement ou indirectement.

Les conseillères et les conseillers bénéficient d'une grande autonomie dans leur travail et disposent d'une marge de manœuvre importante par rapport à la prise de décisions. On exige en retour un travail très professionnel.

Généralement, au cours de la première année de travail dans une agence, les personnes qui débutent dans la profession effectuent toutes les tâches, soit pour des circuits relativement simples, comme des forfaits soleil (ex. : voyage en Floride ou à Disney World), ou de façon progressive, pour tous les produits et les services offerts par l'agence, mais avec l'assistance de leurs collègues en cas de besoin. Cela dépend des politiques ou de la taille (grande, moyenne ou petite) de l'agence de voyages.

Les responsabilités confiées à une personne nouvellement engagée peuvent aussi varier en fonction de son bagage ou de ses expériences de travail antérieures.

### *Polyvalence ou spécialisation*

Parmi les spécialistes de la profession, 30 % estiment que leur agence privilégie la polyvalence de leur personnel, 44 % disent qu'elle mise à la fois sur la polyvalence et sur une spécialisation par zone géographique ou pour un produit particulier (ex. : forfaits pour des mariages dans le Sud), tandis que 25 % considèrent que leur agence spécialise leur personnel. De manière générale, on peut dire que les petites agences exigent une grande polyvalence de leur personnel, alors que les grandes agences ont tendance à spécialiser les conseillères et les conseillers (voyages en groupe, croisières, etc.).

## **Législation et réglementation**

Le cadre légal d'exercice de la profession de conseillère et de conseiller en voyages est constitué des éléments suivants :

- Loi sur la protection du consommateur;
- Loi sur les agents de voyages;
- Règlement sur les agents de voyages (section IV.1 Conseillers en voyages);
- Loi sur la santé et la sécurité du travail;
- Loi sur les normes du travail.

Au Québec, l'Office de la protection du consommateur est la référence en ce qui concerne l'application de la Loi sur les agents de voyages. En Ontario, le *Travel Industry Council of Ontario* assume la même fonction.

## Conditions de travail

Les exigences d'exercice de la profession de conseillère et de conseiller en voyages sont présentées ci-dessous.

Sur le *plan physique*, le travail nécessite l'utilisation fréquente d'un casque d'écoute, ce qui requiert une bonne audition.

Le travail de bureau comporte des risques d'affections des poignets, du dos et des épaules qui résultent souvent de mauvaises postures de travail. Les nombreuses heures passées devant un écran d'ordinateur fatiguent les yeux. Les risques de tendinites et de bursites sont élevés. Enfin, la manutention de boîtes remplies de brochures requiert des techniques de levage appropriées. Il faut être énergique et en forme.

Sur le *plan intellectuel*, les exigences sont :

- une bonne mémoire et de la concentration;
- la capacité à chercher et à analyser l'information;
- un sens de l'organisation de son temps et de la méthode dans le travail.

Sur le *plan affectif et relationnel*, le travail demande :

- une bonne écoute et un bon sens de l'observation;
- la capacité à s'adapter au client;
- la capacité à communiquer;
- le contrôle de soi, le tact;
- la capacité à travailler en équipe (respect, entraide, coopération);
- une bonne gestion du stress.

Sur le *plan personnel*, les exigences sont :

- la politesse et la patience;
- la minutie et la précision;
- la compassion et l'empathie;
- la motivation et l'implication;
- la débrouillardise et le sens de l'initiative;
- des attitudes propices à la vente.

## Organisation du travail

Les agences de voyages sont généralement ouvertes six jours par semaine, soit du lundi au samedi, et quelques-unes le sont également le dimanche. La semaine de travail compte de 35 à 40 heures, sauf durant les grandes périodes d'achalandage, où les conseillères et les conseillers doivent faire des heures supplémentaires qui ne leur sont pas toujours payées (cette situation diffère selon les agences).

Les conseillères et les conseillers qui ont leur bureau à l'agence de voyages sont salariés; ils reçoivent un salaire fixe auquel peuvent s'ajouter des bonis selon les politiques de l'agence. Les conseillères et les conseillers qui ont un contrat exclusif avec une agence (conseillère ou conseiller externe) travaillent à domicile et sont rémunérés à la commission, ce qui fait que les agences n'ont pas à tenir un bureau ou une succursale. C'est le cas de plusieurs conseillères et de plusieurs conseillers qui travaillent en région.

Il peut néanmoins arriver qu'une conseillère ou un conseiller externe ait son bureau à l'agence si elle ou il a une clientèle importante.

Les conseillers travaillent généralement à temps complet toute l'année. Dans certaines agences cependant, on doit procéder à des mises à pied durant la saison estivale.

Le travail est individuel dans 80 à 90 % des cas. Les conseillères et les conseillers peuvent aussi travailler en équipe pour structurer des projets.

Selon la taille de l'agence, les conseillères et les conseillers en voyages peuvent bénéficier d'avantages sociaux. Par ailleurs, elles et ils ne sont pas syndiqués.

Les conseillères et les conseillers doivent parfois suivre de la formation. Par exemple, le CAA envoie ses conseillers expérimentés (c'est-à-dire ceux qui ont plus de cinq ans d'expérience) suivre la formation qui conduit à l'obtention du certificat de conseillère ou de conseiller en voyages.

Ils peuvent appartenir à l'un ou l'autre des regroupements professionnels suivants :

- Association des agents de voyages du Québec (ACTA);
- Institut canadien des conseillers en voyages (CITC);
- American Society of Travel Agents (ASTA);
- Pacific Asia Travel Association (PATA);
- International Air Transport Association (IATA);
- Agences réceptives et forfaitistes du Québec (ARFQ).

#### *Facteurs de stress*

Les exigences en matière d'efficacité et de disponibilité sont élevées. Gérer l'agenda des rendez-vous, satisfaire aux demandes de renseignements dans un court laps de temps, établir une relation de confiance avec la cliente ou le client sont autant de sources de stress. En outre, selon certains spécialistes de la profession, une partie de la clientèle est de plus en plus exigeante.

Durant la période de grand achalandage, qui s'étend généralement de décembre à avril, la charge de travail est importante, et le risque d'erreur tend à augmenter. On craint, par exemple, les erreurs de noms ou de dates qui pourraient augmenter le coût d'un voyage.

Une situation de stress peut être aussi causée par le mécontentement d'une cliente ou d'un client déçu d'un voyage qui, pour des motifs qui sont indépendants de la volonté de l'agence ou de la conseillère ou du conseiller, n'a pas satisfait à ses attentes. Les raisons de ce mécontentement pourraient être, par exemple, les suivantes :

- un changement d'horaire de vol;
- des bagages perdus ou en retard;
- des services hôteliers qui n'ont pas été à la hauteur.

Ainsi, les craintes de poursuite qui pourrait en découler pour la conseillère ou le conseiller ou l'agence de voyages peuvent constituer une source de stress.

À cela s'ajoutent les risques financiers encourus par une conseillère ou un conseiller ou une agence qui, par exemple, donne une autorisation d'achat à un grossiste sans avoir reçu le paiement de la cliente ou du client ou l'incapacité d'un fournisseur à rendre le service pour lequel il s'est engagé.

Enfin, les situations ou les événements imprévus qui peuvent mener à l'annulation de voyages en raison d'une aggravation de la situation politique d'un pays ou d'une catastrophe naturelle, comme un tremblement de terre, au rapatriement d'une cliente ou d'un client blessé ou à la nécessité de trouver un autre vol pour une cliente ou un client qui a raté son avion représentent également des sources de stress.

## Conditions d'entrée sur le marché du travail et perspectives de carrière

### *Critères de sélection*

La candidate ou le candidat à un emploi de conseillère ou de conseiller en voyages doit être titulaire d'un diplôme d'études professionnelles, d'un diplôme d'études collégiales ou d'une attestation d'études collégiales en tourisme. Ces diplômes ou cette attestation témoignent de l'intérêt de la personne pour le domaine du voyage et laissent présager, pour les agences, que le temps investi à familiariser la personne avec leurs façons de faire, leurs produits et leurs services sera rentable. Le diplôme d'études secondaires ne représente pas une formation acceptable, puisqu'il s'agit essentiellement d'une formation générale.

D'après certains spécialistes de la profession, il arrive couramment que l'expérience de travail acquise en vente de voyages supplante le diplôme ou l'attestation d'études en tourisme, et ce, malgré l'urgence de pourvoir à un poste de conseillère ou de conseiller ou aux besoins particuliers de l'agence.

Les qualités personnelles recherchées chez les candidats sont les suivantes :

- la curiosité;
- l'amour des voyages;
- la patience, l'entregent, voire l'empathie;
- la capacité à travailler en équipe et l'esprit d'entraide;
- le sens de l'organisation;
- l'esprit d'initiative et la débrouillardise.

### *Perspectives de carrière*

Dans une agence de voyages, il existerait peu de possibilités d'avancement pour une conseillère ou un conseiller, mis à part celle d'obtenir un permis d'agente ou d'agent de voyages.

L'avancement peut dépendre du type d'agence de voyages et de sa taille. Par exemple, dans certaines agences, on trouve trois échelons : conseillère ou conseiller junior (1 à 3 ans d'expérience), intermédiaire (4 à 7 ans d'expérience) et senior (8 ans et plus d'expérience).

L'avancement peut aussi être lié à l'atteinte ou au dépassement des objectifs de vente.

Le certificat de conseillère ou de conseiller en voyages est lié à un emploi dans une agence de voyages. Si la personne désire exercer une autre profession, elle ne porte plus le titre de conseillère ou de conseiller en voyages. Par ailleurs, elle pourrait accéder à un poste de forfaitiste ou de représentant, d'agent de destination, ou encore travailler pour un grossiste.

## Changements à venir dans la profession

### *Organisation physique des agences*

Dans les agences de voyages, la tendance est à un aménagement et à un environnement qui incitent au calme et à l'apaisement. Depuis un certain temps, certaines agences offrent un ensemble de produits liés au domaine du voyage : cartes, guides, accessoires de voyage, etc.



## *Produits et services offerts*

Les agences de voyages doivent offrir des produits à la carte et des produits spécialisés, par exemple de nouvelles destinations dites « exotiques » sur le continent africain. Des clientes et des clients veulent vivre une expérience de voyage unique, et certains désirent avoir un contact direct avec la population locale. Dans le domaine du voyage, la tendance est au tourisme responsable et à l'écotourisme. Il va sans dire qu'encore aujourd'hui, le fait de voyager confère un certain prestige.

Même s'ils ont peu de temps pour voyager, les gens désirent faire des voyages, mais optent pour des séjours de courte durée, c'est-à-dire la visite d'une ville ou d'une région seulement plutôt que de plusieurs pays en rafale.

Le contact entre les conseillères ou les conseillers et la clientèle demeure primordial. Les agences doivent personnaliser leur approche client, offrir un service sur mesure tant auprès des clients qui ne sont pas à l'aise avec les technologies de l'information qu'auprès des personnes habituées à naviguer dans Internet et de la clientèle jeune. Il est fréquent que des clients fassent leurs propres recherches sur le Web, puis s'adressent à une conseillère ou à un conseiller avant de choisir leur destination et d'effectuer les réservations. Mieux informée, la clientèle est donc plus exigeante, ce qui se reflète, entre autres, dans les demandes adressées aux agences, qui doivent constamment faire valoir les avantages que la clientèle peut tirer de leur expérience et de l'expertise de la conseillère ou du conseiller en voyages.

Sur le marché des produits et des services de voyage, la concurrence est très forte. Depuis un certain temps, de nombreux grossistes en voyages vendent leurs produits directement à la clientèle. Les agences doivent donc être proactives de manière à conserver leur clientèle régulière et à recruter de nouvelles clientes et les nouveaux clients. Pour ce faire, les conseillères ou les conseillers sont actifs sur les réseaux sociaux, effectuent régulièrement des présentations, participent à des salons de voyages, à des rencontres annuelles et à des soirées d'information sur les destinations voyages.

Dans les grandes agences, la conception et le montage des sites Web ainsi que leur mise à jour sont généralement confiés à des spécialistes en informatique. Dans les petites et les moyennes agences, la directrice ou le directeur peut se charger des mises à jour ou en confier la responsabilité à la ou au réceptionniste. Par ailleurs, il peut arriver que les conseillers inscrivent les offres spéciales de voyages sur le site de l'agence ou encore y relatent leur plus récent voyage.

## **Références bibliographiques**

Les références bibliographiques qui ont été utilisées pour rédiger ce chapitre et pour alimenter les discussions des spécialistes de la profession sont :

- MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, DU LOISIR ET DU SPORT. *Cadre de référence et instrumentation pour l'analyse d'une profession*, 2007.
- MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, DU LOISIR ET DU SPORT. *Étude sectorielle sur les métiers du monde du voyage*, 2011.
- MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION DU QUÉBEC. *Rapport d'AST Conseillère, conseiller en voyages*, 1997.



## 2 Analyse des tâches

Les spécialistes de la profession ont décrit les tâches de la conseillère et du conseiller en voyages et ont précisé les opérations qui les composent.

Les tâches sont les actions qui correspondent aux principales activités de l'exercice de la profession analysée. Une tâche est structurée, autonome et observable. Elle a un début déterminé et une fin précise. Dans l'exercice d'une profession, qu'il s'agisse d'un produit, d'un service ou d'une décision, le résultat d'une tâche doit présenter une utilité particulière et significative.

Les opérations sont les actions qui décrivent les étapes de réalisation d'une tâche et permettent d'établir les moyens pour atteindre le résultat attendu. Elles sont rattachées à la tâche et liées entre elles.

Cette analyse des tâches est faite sur la base du plein exercice de la profession, c'est-à-dire au niveau où les tâches de la profession sont exercées de façon autonome et avec la maîtrise nécessaire par la plupart des personnes.

### 2.1 Tableau des tâches et des opérations

Le tableau des tâches et des opérations qui figure dans cette section est le fruit d'un consensus de la part de l'ensemble des spécialistes de la profession.

Les tâches sont numérotées de 1 à 7, dans l'axe vertical du tableau, et les opérations, également numérotées, sont placées dans l'axe horizontal.

TÂCHES ET OPÉRATIONS				
<b>1. Planifier sa journée de travail.</b>	1.1 Collaborer à la bonne tenue des lieux.	1.2 S'assurer de la disponibilité et de la mise à jour du matériel destiné à l'information et à la promotion.	1.3 Lire les courriels, faire un tri des messages selon leur nature et les imprimer au besoin.	1.4 Faire l'écoute des messages téléphoniques et les noter.
	1.5 S'occuper du courrier postal.	1.6 Transmettre l'information reçue aux personnes concernées.	1.7 Consulter l'agenda des rendez-vous.	1.8 Déterminer les priorités pour la journée.
	1.9 Organiser ses activités de travail.	1.10 S'assurer d'avoir sous la main le matériel requis pour accomplir son travail.	1.11 Se tenir au courant de l'actualité politique, culturelle, etc.	

## TÂCHES ET OPÉRATIONS

<b>2 Établir et entretenir une relation positive avec la clientèle.</b>	2.1 Agir à titre de représentante ou de représentant de l'agence.	2.2 Accueillir la cliente ou le client.	2.3 Discuter avec la cliente ou le client.	2.4 Observer les comportements de la cliente ou du client.
	2.5 Accorder la priorité aux questions de la cliente ou du client et y répondre ou s'engager à trouver l'information demandée.	2.6 Constituer un répertoire d'adresses de ses clientes et ses clients.	2.7 Informer sa clientèle des produits et des services de voyage susceptibles de l'intéresser.	2.8 Lorsque la situation s'y prête, distribuer des cartes professionnelles.
	2.9 À l'occasion, faire des rencontres d'information auprès de groupes de personnes (associations sportives, clubs divers, regroupements de personnes, etc.).	2.10 Participer à des salons qui concernent le domaine du voyage et à diverses activités.	2.11 Recevoir des groupes ou accepter des invitations pour informer la clientèle des nouvelles destinations, etc.	
<b>3 Conseiller la clientèle pour l'achat de produits et de services de voyage.</b>	3.1 Cerner le profil de la cliente ou du client.	3.2 Déterminer les besoins et les attentes de la clientèle.	3.3 Faire la planification du séjour et établir un calendrier.	3.4 Faire des recherches.
	3.5 Informer la cliente ou le client.	3.6 Déterminer les coûts.	3.7 Proposer des produits et des services de voyage.	3.8 Surmonter les objections.

## TÂCHES ET OPÉRATIONS

	3.9 Confirmer l'achat et récapituler les choix de la cliente ou du client.	3.10 Offrir des assurances : annulation et interruption de voyage, assurance médicale et hospitalisation, vol, perte ou endommagement des bagages, etc.	3.11 Établir une entente.	
<b>4 Effectuer des activités liées à la vente de produits et de services de voyage et des activités administratives.</b>	4.1 Ouvrir un dossier et y inscrire les renseignements qui concernent la cliente ou le client.	4.2 Faire les réservations : transport, hébergement, etc.	4.3 Établir les factures.	4.4 Vérifier la facture des fournisseurs.
	4.5 Transmettre les documents de voyage à la cliente ou au client.	4.6 Clore la transaction.	4.7 Classer des documents administratifs.	
<b>5 Prendre part à la collecte d'information relative à la qualité des produits et des services et à la satisfaction de la clientèle.</b>	5.1 Solliciter les commentaires et les suggestions de la clientèle.	5.2 Recevoir les suggestions et les commentaires de la clientèle.	5.3 Faire une compilation des renseignements obtenus.	5.4 Suggérer des moyens d'améliorer la qualité des produits et des services ainsi que la satisfaction de la clientèle.
	5.5 Suggérer d'autres moyens susceptibles de fidéliser la clientèle de l'agence.	5.6 Partager l'information obtenue avec les collègues.	5.7 Publier, sur les réseaux sociaux, des textes ou des photos, par exemple, qui proviennent de la clientèle après en avoir obtenu l'autorisation.	

## TÂCHES ET OPÉRATIONS

<b>6 Prendre part au traitement des réclamations ou des plaintes de la clientèle qui concernent l'agence.</b>	6.1 Accueillir la cliente ou le client.	6.2 Prendre en note la réclamation ou la plainte.	6.3 Agir avec diligence et, si possible, traiter la plainte en privé.	6.4 S'enquérir des faits.
	6.5 Agir dans le respect des limites de ses responsabilités professionnelles.	6.6 Remercier la cliente ou le client et s'excuser du désagrément.	6.7 Faire le suivi du dossier.	6.8 Informer la cliente ou le client.
	<i>Selon les règles internes de l'agence</i>			
	6.9 Chercher des solutions.	6.10 Choisir une solution.	6.11 Prendre les mesures qui s'imposent.	6.12 Faire un suivi.
<b>7 S'investir dans l'amélioration de ses connaissances et de ses compétences.</b>	7.1 Participer à des visites de familiarisation ( <i>éducotours</i> ).	7.2 S'inscrire à des présentations et y assister.	7.3 Recevoir de la formation.	7.4 Suivre des cours qui conduisent à une attestation de formation.
	7.5 Lire de la documentation qui porte sur le domaine du voyage : revues professionnelles, publicité, journaux, sites Web, etc.).	7.6 Échanger de l'information avec ses pairs.	7.7 Utiliser différents moyens pour améliorer la qualité du français écrit et parlé, ainsi que de l'anglais.	

### 2.2 Description des opérations et des sous-opérations

Les spécialistes de la profession ont décrit les sous-opérations de certaines opérations pour fournir un complément d'information.

Les sous-opérations sont des actions qui précisent les opérations et qui illustrent les détails du travail. Elles sont souvent des méthodes et des techniques.

À la fin de la description des opérations et des sous-opérations, des précisions additionnelles donnent des renseignements sur les particularités de certaines tâches, les contextes de travail, etc.

## TÂCHE 1 : Planifier sa journée de travail

OPÉRATIONS	SOUS-OPÉRATIONS
1.1 Collaborer à la bonne tenue des lieux.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Voir à ce que son poste de travail soit bien rangé.</li><li>• Voir à ce que l'ambiance de l'agence soit accueillante (éclairage, musique, etc.).</li><li>• Mettre les appareils en fonction.</li></ul>
1.2 S'assurer de la disponibilité et de la mise à jour du matériel destiné à l'information et à la promotion.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Recevoir les brochures des fournisseurs, les estampiller, les trier, les placer aux endroits stratégiques et tenir l'inventaire.</li><li>• Recevoir et classer la documentation générale sur les destinations.</li></ul>
1.8 Déterminer les priorités pour la journée.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Prendre en considération le délai dont on dispose pour donner suite aux demandes de la clientèle et aux engagements pris avec elle, pour faire des recherches, etc.</li></ul>

Dans les grandes agences de voyages, il peut arriver que l'opération 1.2 soit faite par la ou le réceptionniste.

## TÂCHE 2 : Établir et entretenir une relation positive avec la clientèle

OPÉRATIONS	SOUS-OPÉRATIONS
2.1 Agir à titre de représentante ou de représentant de l'agence.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Adhérer à la philosophie de l'agence.</li><li>• Contribuer au succès de l'agence et assurer la satisfaction de la clientèle.</li><li>• Manifester des attitudes qui traduisent son engagement envers l'agence : parler en bien de l'agence, par exemple.</li><li>• Soigner son apparence.</li></ul>
2.2 Accueillir la cliente ou le client.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Utiliser les formules de politesse d'usage courant.</li><li>• Se montrer disponible pour la clientèle.</li><li>• Traiter les personnes sur un pied d'égalité.</li></ul>
2.3 Discuter avec la clientèle.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Utiliser un vocabulaire adapté à la personne et à la situation.</li><li>• S'exprimer de façon positive.</li><li>• Être à l'écoute et manifester de l'intérêt pour les propos de la cliente ou du client.</li><li>• S'abstenir de discuter de questions personnelles, professionnelles, religieuses ou politiques avec la clientèle ou en sa présence.</li></ul>
2.6 Constituer un répertoire d'adresses de ses clients.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Utiliser divers moyens pour se souvenir de la cliente ou du client, de ses besoins et de ses préférences.</li></ul>



### TÂCHE 3 : Conseiller la clientèle pour l'achat de produits et de services de voyage

OPÉRATIONS	SOUS-OPÉRATIONS
3.1 Cerner le profil de la cliente ou du client.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se renseigner sur la connaissance qu'a la cliente ou le client de l'agence, de ses produits et de ses services.</li><li>• Déterminer le type de cliente ou de client : personne rationnelle, organisatrice, communicatrice, visionnaire ou qui sait tout.</li><li>• Prendre en considération d'autres repères, par exemple le fait qu'une personne soit plutôt visuelle ou auditive, introvertie ou extravertie.</li></ul>
3.2 Déterminer les besoins et les attentes de la clientèle.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Clarifier l'objet de la demande ainsi que ce qui la motive.</li><li>• S'informer sur les goûts, les champs d'intérêt, les préférences, etc.</li><li>• Questionner la personne sur ses voyages antérieurs.</li><li>• Faire préciser le budget.</li><li>• Faire préciser à la personne quelles sont ses attentes et en discuter.</li></ul>
3.3 Faire la planification du séjour et établir un calendrier.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Faire une synthèse des éléments de la demande.</li><li>• Dégager un thème s'il y a lieu (ex. : voyage nature ou à caractère culturel).</li><li>• Analyser les renseignements obtenus.</li></ul>
3.4 Faire des recherches.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Consulter des sources d'information (documents écrits ou électroniques) au sujet des produits et des services de voyage, de leur disponibilité, des prix, etc.</li><li>• Communiquer avec des fournisseurs et d'autres personnes-ressources s'il y a lieu.</li><li>• Faire une synthèse de l'information obtenue.</li></ul>
3.5 Informer la cliente ou le client.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Présenter les produits et les services de voyage de l'agence.</li><li>• Fournir de la documentation, des adresses de sites Web, etc.</li></ul>
3.6 Déterminer les coûts.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Prendre en considération les promotions, les rabais, etc.</li></ul>

OPÉRATIONS	SOUS-OPÉRATIONS
3.7 Proposer des produits et des services de voyage.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sélectionner des produits et des services susceptibles de satisfaire à la demande.</li> <li>• Offrir des produits et des services de voyage supplémentaires ou de classe supérieure.</li> <li>• Présenter le ou les produits ou le ou les services sélectionnés : utiliser du matériel multimédia, des brochures, des dépliants, etc.</li> <li>• Montrer les relations entre les besoins et les attentes exprimés par la clientèle et ses propositions.</li> <li>• Porter attention aux commentaires de la cliente ou du client et répondre aux questions.</li> </ul>
3.8 Surmonter les objections.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faire préciser l'objection et s'assurer de bien la comprendre.</li> <li>• Présenter des arguments.</li> <li>• Proposer d'autres produits ou services s'il y a lieu.</li> <li>• S'informer de la décision d'achat de la cliente ou du client.</li> </ul>
3.10 Offrir des assurances : annulation et interruption de voyage, assurance médicale et hospitalisation, vol, perte ou endommagement des bagages, etc.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demander la signature de la cliente ou du client pour confirmer son refus de souscrire à une assurance.</li> </ul>
3.11 Établir une entente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réviser l'offre de service.</li> <li>• Détailler les conditions générales d'achat.</li> <li>• Préciser les modalités de paiement.</li> <li>• Obtenir l'approbation finale de la cliente ou du client.</li> </ul>

## TÂCHE 4 : Effectuer des activités liées à la vente de produits et de services de voyage et des activités administratives

OPÉRATIONS	SOUS-OPÉRATIONS
4.1 Ouvrir un dossier : inscrire les renseignements qui concernent la cliente ou le client.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Noter le nom qui figure sur le passeport, la date de naissance, l'adresse postale et l'adresse électronique, le numéro de téléphone, la destination, le type d'hôtel, le transport, le plan de repas, etc.</li> </ul>
4.2 Faire les réservations : transport, hébergement, etc.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percevoir le paiement de la cliente ou du client destiné aux fournisseurs.</li> <li>• Transmettre l'information aux fournisseurs à l'aide des systèmes de réservation ou par téléphone.</li> <li>• Obtenir un numéro de confirmation.</li> </ul>
4.3 Établir les factures.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inscrire les dates et les coordonnées du voyage, le nom et les coordonnées de la cliente ou du client, etc.</li> <li>• Dresser la liste des produits et des services vendus ainsi que les coûts correspondants.</li> <li>• Inscrire les renseignements d'ordre légal exigés par l'Office de la protection du consommateur.</li> <li>• Inscrire les conditions de vente, le mode de paiement, le solde dû ainsi que la date d'échéance.</li> <li>• Percevoir les sommes dues et les taxes.</li> <li>• Faire signer la cliente ou le client, le cas échéant.</li> <li>• Transmettre les copies à la comptabilité et les ajouter au dossier.</li> </ul>
4.4 Vérifier la facture des fournisseurs.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vérifier l'exactitude des renseignements inscrits sur la facture.</li> <li>• Aviser les fournisseurs en cas d'erreur et apporter les corrections nécessaires.</li> </ul>
4.5 Transmettre les documents de voyage à la cliente ou au client.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• S'assurer de recevoir les documents de voyage à temps ou les produire soi-même.</li> <li>• Vérifier l'exactitude des renseignements inscrits sur les documents (nom, destination, date et durée du voyage, hébergement, etc.).</li> </ul>
4.7 Classer des documents administratifs.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre de l'ordre dans les dossiers pour qu'ils soient clairs et facilement transférables.</li> </ul>

Selon la situation, l'opération 4.3 peut également être effectuée par plusieurs personnes, dont la ou le réceptionniste, une ou un commis comptable ou encore une agente ou un agent de voyages.

**TÂCHE 5 : Prendre part à la collecte d'information relative à la qualité des produits et des services de l'agence et à la satisfaction de la clientèle**

OPÉRATIONS	SOUS-OPÉRATIONS
5.2 Recevoir les suggestions et les commentaires de la clientèle.	• Prendre en note les possibilités d'amélioration, l'appréciation de la qualité des produits et des services de l'agence et des fournisseurs, etc.

La plupart des agences font un suivi auprès de la clientèle au retour de voyage, soit par téléphone, par courrier électronique ou par courrier postal, pour lui souhaiter un bon retour et de manière à obtenir des commentaires et des suggestions.

## TÂCHE 6 : Prendre part au traitement des réclamations ou des plaintes de la clientèle qui concernent l'agence

OPÉRATIONS	SOUS-OPÉRATIONS
6.2 Prendre en note la réclamation ou la plainte.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Être à l'écoute de la cliente ou du client.</li><li>• Questionner la personne dans le but d'obtenir plus d'information.</li><li>• Noter l'ensemble des points de vue exprimés et prendre en compte les divers éléments d'information (photos, lieu, témoins, etc.).</li><li>• Confirmer sa compréhension du problème (ex. : répéter l'information fournie par la cliente ou le client).</li><li>• Éviter d'accuser qui que ce soit ou de chercher des excuses.</li></ul>
6.4 S'enquérir des faits.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Chercher l'origine ou les causes de la plainte.</li><li>• Transmettre l'information aux personnes concernées.</li><li>• Acheminer la plainte ou la réclamation à la personne responsable.</li><li>• Ne pas faire de promesses.</li></ul>
<i>Selon les règles internes de l'agence</i>	
6.9 Chercher des solutions.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Consulter sa superviseuse ou son superviseur si nécessaire.</li><li>• Demander l'avis de la cliente ou du client, solliciter sa participation.</li><li>• Tenir compte des ressources disponibles.</li></ul>
6.10 Choisir une solution.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vérifier si la solution est acceptable pour l'entreprise.</li><li>• Informer la cliente ou le client des mesures qui seront prises.</li></ul>
6.12 Faire un suivi.	<ul style="list-style-type: none"><li>• S'assurer que le problème a été réglé par une vérification auprès de la cliente ou du client.</li><li>• Noter le problème rapporté et les mesures correctives appliquées.</li><li>• Si nécessaire, aviser sa superviseuse ou son superviseur.</li></ul>

Pour l'opération 6.4, on mentionne que certaines agences utilisent un formulaire. On indique aussi qu'à cette étape, il est possible de résoudre des problèmes mineurs qui ont pu survenir durant un voyage.

Les opérations 6.7 à 6.10 ne sont pas effectuées par la conseillère ou le conseiller, mais généralement par l'agente ou l'agent de voyages, dans le cas où la plainte concerne l'agence.

Les plaintes qui s'adressent aux fournisseurs leur sont acheminées. La conseillère ou le conseiller peut aider la cliente ou le client à rédiger la plainte contre le fournisseur de manière à l'accompagner dans sa démarche et, par la suite, l'informer de l'évolution de la situation et du délai de traitement.

## TÂCHE 7 : S'investir dans l'amélioration de ses connaissances et de ses compétences

OPÉRATIONS	SOUS-OPÉRATIONS
7.1 Participer à des visites de familiarisation ( <i>educotours</i> ).	<ul style="list-style-type: none"><li>• S'informer auprès des fournisseurs.</li><li>• S'inscrire aux activités et y assister.</li><li>• Rédiger un compte rendu.</li></ul>
7.2 Assister à des présentations.	<ul style="list-style-type: none"><li>• S'inscrire aux activités et y assister.</li><li>• Partager l'information avec ses collègues.</li></ul>
7.3 Recevoir de la formation.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Assister à des congrès, à des séminaires et à des cours (ex. : formation des représentants des fournisseurs).</li></ul>
7.6 Échanger de l'information avec ses pairs.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rédiger et lire des notes.</li><li>• Échanger des points de vue au cours de réunions, de déjeuners-causeries, etc.</li><li>• Échanger des photos : faire un album de voyage.</li><li>• Lire les rapports des visites de familiarisation.</li><li>• Se créer un réseau de personnes-ressources chez les fournisseurs.</li></ul>

## 2.3 Description des conditions et des exigences de réalisation

Les conditions de réalisation sont les modalités et les circonstances qui ont une influence déterminante sur la réalisation d'une tâche et font état notamment de l'environnement de travail, des risques pour la santé et la sécurité au travail, de l'équipement, du matériel et des ouvrages de référence utilisés dans l'accomplissement de la tâche.

Les exigences de réalisation sont les exigences établies pour qu'une tâche soit réalisée de façon satisfaisante. Souvent, ces exigences portent sur l'autonomie, sur la durée, la somme et la qualité du travail effectué, sur les attitudes et les comportements appropriés ainsi que sur la santé et la sécurité au travail.

### TÂCHE 1 : Planifier sa journée de travail

CONDITIONS DE RÉALISATION	EXIGENCES DE RÉALISATION
<ul style="list-style-type: none"><li>– La tâche est exécutée à l'agence de voyages, sauf pour les conseillers externes, qui travaillent à leur domicile; certains d'entre eux partagent leur temps entre l'agence et leur domicile.</li><li>– Elle est effectuée en partie individuellement et en partie avec d'autres membres du personnel de l'agence, par exemple lors du partage des actualités politiques, culturelles.</li><li>– Elle exige une communication avec d'autres conseillères ou conseillers de manière à déterminer et à coordonner les activités de chacun selon la nature des courriels et des messages reçus à l'agence.</li><li>– Le travail n'est généralement pas supervisé.</li><li>– La tâche est effectuée en fonction des politiques et des directives de l'agence. Plusieurs opérations sont rattachées aux demandes de la clientèle.</li><li>– Elle est réalisée à l'aide de brochures et de dépliants, d'un agenda (sur papier ou électronique) et des dossiers-clients. Pour être informés de l'actualité, les conseillers ont recours à la radio et à la télévision.</li><li>– La tâche est réalisée à l'aide d'un ordinateur et d'une imprimante, du courrier électronique et de sites Web, de journaux, d'un téléphone et, à l'occasion, d'un télécopieur.</li></ul> <p>Cette tâche comporte peu de risques pour la santé et la sécurité, mis à part le déplacement de boîtes de brochures ou de dépliants.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Respect des directives de l'agence</li><li>– Espace de travail en ordre et accueillant</li><li>– Concision et précision des messages transmis à ses collègues</li><li>– Lisibilité de l'écriture</li><li>– Bon jugement</li><li>– Pertinence des priorités établies</li><li>– Organisation efficace et méthodique du travail</li><li>– Autonomie dans le travail</li><li>– Utilisation efficace du matériel informatique et de la messagerie vocale</li><li>– Respect de la méthode de classement de l'agence</li><li>– Classement logique de la documentation</li><li>– Capacité à s'adapter et à réagir aux imprévus</li><li>– Respect de la confidentialité de l'information</li><li>– Souci de garder ses connaissances à jour</li><li>– Professionnalisme en tout temps</li></ul>

## TÂCHE 2 : Établir et entretenir une relation positive avec la clientèle

CONDITIONS DE RÉALISATION	EXIGENCES DE RÉALISATION
<ul style="list-style-type: none"><li>– La tâche est exécutée à l'agence lorsqu'il s'agit de recevoir la clientèle, de constituer un répertoire d'adresses de sa clientèle, etc. Les séances d'information offertes à des groupes de personnes se déroulent à leur lieu de rencontre habituel ou ailleurs.</li><li>– En général, le travail est fait individuellement, quelquefois avec une autre conseillère ou un autre conseiller, l'agente ou l'agent de voyages ou la ou le réceptionniste.</li><li>– L'exécution de la tâche, principalement la tenue de séances d'information, peut nécessiter une communication ou encore une collaboration avec une autre conseillère ou un autre conseiller en voyages, l'agente ou l'agent de voyages ou la ou le propriétaire de l'agence. Il se peut également que des fournisseurs de produits et de services de voyage soient mis à contribution (compagnies de croisières, établissements hôteliers, entreprises de location de voiture, etc.) ainsi que l'office du tourisme de la région ou du pays.</li><li>– Le travail n'est généralement pas supervisé. Dans le cas d'une supervision indirecte, c'est la ou le propriétaire de l'agence ou la directrice ou le directeur qui s'en charge.</li><li>– La tâche est effectuée à partir d'une demande de la clientèle et des dossiers-clients, en fonction des politiques et des directives de l'agence.</li><li>– La tâche est réalisée à l'aide de brochures et de dépliants, de feuillets et d'annonces publicitaires, de guides touristiques, de banques de données, de photographies et de cartes professionnelles, par la consultation de sites Web, par l'intervention sur des médias sociaux, etc.</li><li>– L'information est transmise à la clientèle le plus souvent par courrier électronique, parfois par téléphone ou par télécopieur.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Loyauté envers l'agence et les valeurs qu'elle préconise.</li><li>– Respect des politiques et des directives de l'agence</li><li>– Travail organisé et méthodique</li><li>– Respect de l'horaire des rendez-vous</li><li>– Professionnalisme dans l'accueil, dans sa tenue et son langage</li><li>– Attitude positive et respectueuse</li><li>– Qualité de l'écoute</li><li>– Sens aigu de l'observation</li><li>– Pertinence des questions adressées à la clientèle</li><li>– Justesse et clarté des renseignements fournis et de l'expression de ses idées</li><li>– Délimitation appropriée et respect des besoins et des demandes de la clientèle</li><li>– Capacité à s'adapter au comportement de la clientèle et à réagir correctement</li><li>– Qualité de la langue parlée et écrite (français et anglais)</li><li>– Établissement d'un lien de confiance avec la clientèle</li><li>– Ouverture à la critique et neutralité</li><li>– Respect de la confidentialité de l'information</li><li>– Connaissance approfondie des produits et des services de voyage</li><li>– Capacité à travailler en équipe</li><li>– Participation significative aux activités organisées par l'agence</li><li>– Souci de garder ses connaissances à jour</li><li>– Présentation actualisée des documents</li><li>– Capacité à informer correctement les personnes lors des rencontres de groupe</li><li>– Efficacité et clarté des messages, des courriels et des publicités acheminés</li><li>– Utilisation efficace du matériel informatique (notamment les logiciels)</li></ul>



## CONDITIONS DE RÉALISATION

- Pour accomplir la tâche, la conseillère ou le conseiller a recours à un ordinateur et à une imprimante, au courrier électronique, à des banques de données et à différents logiciels, dont ceux qui touchent les aspects suivants :
  - traitement de texte;
  - planification;
  - réservations;
  - assurances;
  - facturation;
  - dossiers-clients (ouverture et mise à jour).

L'exécution de cette tâche comporte peu ou pas de risques pour la santé et la sécurité. De mauvaises postures de travail seraient à l'origine des risques encourus.

## EXIGENCES DE RÉALISATION

- Sens de l'organisation de l'information
- Fiches-clients complètes et détaillées

### TÂCHE 3 : Conseiller la clientèle pour l'achat de produits et de services de voyage

CONDITIONS DE RÉALISATION	EXIGENCES DE RÉALISATION
<ul style="list-style-type: none"><li>– La tâche est exécutée individuellement à l'agence, sauf pour les conseillers externes, dont le domicile constitue le lieu de travail habituel. Au besoin, l'assistance d'une ou d'un collègue de l'agence qui possède une expertise particulière dans certains domaines peut être nécessaire.</li><li>– Elle implique une communication verbale ou écrite avec des fournisseurs, dont des grossistes en voyages, des compagnies aériennes et des compagnies d'assurance, ou des personnes-ressources, comme des guides-accompagnateurs, des hôteliers et des restaurateurs.</li><li>– Le travail n'est pas supervisé, sauf parfois dans de grandes agences, où il peut être supervisé indirectement par la directrice ou le directeur.</li><li>– La tâche est effectuée sur la base des lois et des règlements applicables, dont la Loi sur la protection du consommateur et la Loi sur les agents de voyages, ainsi que dans le respect des politiques et des directives de l'agence.</li><li>– Elle est accomplie à partir de la demande d'une cliente ou d'un client et des dossiers-clients.</li><li>– Son exécution exige des formulaires (recueil d'information sur la cliente ou le client) et des contrats (contrat avec les fournisseurs et contrat entre l'agence et la clientèle).</li><li>– Au besoin, des brochures, des dépliants et des guides touristiques, des documents multimédias, des banques de données ou des sites Web sont utilisés.</li></ul> <p>Il en est de même pour d'autres références, comme les cartes du monde, les cartes de pays ou de villes, les cartes d'hôtels et les plans de sites touristiques. Les cartes professionnelles font aussi partie des documents utilisés.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Respect des dispositions de la Loi sur les agents de voyages</li><li>– Respect des politiques et des directives de l'agence (ex. : à propos des méthodes de travail)</li><li>– Respect des contrats</li><li>– Sens de l'organisation et bonne gestion du temps</li><li>– Tenue soignée</li><li>– Attitude rassurante, respectueuse, polie et empathique</li><li>– Qualité de l'écoute</li><li>– Sens aigu de l'observation</li><li>– Qualité de la langue parlée et écrite (français et anglais)</li><li>– Pertinence, clarté et concision des questions</li><li>– Écoute active de manière à bien connaître les besoins et les exigences de la clientèle</li><li>– Évaluation juste du type de cliente ou de client</li><li>– Utilisation judicieuse des techniques de vente</li><li>– Bonne connaissance des produits et des services de voyage</li><li>– Capacité à organiser et à analyser l'information</li><li>– Recours à des sources d'information fiables</li><li>– Recherche efficace et complète</li><li>– Transparence et honnêteté envers la clientèle</li><li>– Clarté et pertinence des propositions faites à la cliente ou au client</li><li>– Transmission de renseignements justes, véridiques et en quantité suffisante</li><li>– Justesse des conseils donnés à la clientèle</li><li>– Établissement d'une bonne relation avec les fournisseurs</li><li>– Exactitude des demandes acheminées aux fournisseurs</li></ul>

## CONDITIONS DE RÉALISATION

- La tâche est réalisée à l'aide d'un téléphone, d'un télécopieur, d'une calculatrice, de photographies ou d'albums photos, d'un ordinateur et d'une imprimante, du courrier électronique, de banques de données et de sites Web pour transmettre les renseignements, confirmer les coûts et noter les différences relativement au service. Elle nécessite l'emploi de différents logiciels, dont ceux qui touchent les aspects suivants :
  - traitement de texte et aide à la rédaction;
  - planification;
  - réservations;
  - assurances;
  - facturation;
  - dossiers-clients (ouverture et mise à jour).

L'exécution de cette tâche comporterait les risques suivants pour la santé et la sécurité : maux de cou, d'épaules et de dos, tendinite, problèmes aux yeux et aux oreilles et stress.

## EXIGENCES DE RÉALISATION

- Ouverture d'esprit relativement aux demandes
- Bonne capacité d'adaptation
- Utilisation et mise à jour appropriées du matériel
- Utilisation efficace du matériel informatique et des dossiers-clients
- Respect de la confidentialité de l'information
- Professionnalisme en tout temps

## TÂCHE 4 : Effectuer des activités liées à la vente de produits et de services de voyage et des activités administratives

CONDITIONS DE RÉALISATION	EXIGENCES DE RÉALISATION
<ul style="list-style-type: none"> <li>- La tâche est exécutée à l'agence de voyages ou dans des salons de voyages, individuellement, en communication directe ou indirecte avec la clientèle.</li> <li>- Le concours d'une autre conseillère ou d'un autre conseiller ou d'une agente ou d'un agent de voyages peut être requis. La facturation peut nécessiter l'intervention d'un autre membre du personnel.</li> <li>- L'exécution de la tâche peut nécessiter une communication (verbale ou écrite) avec des fournisseurs, comme des représentants pour des grossistes en voyages ou pour des compagnies de croisières, pour les voyages en groupe, des compagnies aériennes, des établissements hôteliers, des offices du tourisme ou des entreprises de transport.</li> <li>- Le travail n'est habituellement pas supervisé. Lorsque c'est le cas, une supervision indirecte est assurée par la directrice ou le directeur ou par la personne responsable de la supervision du personnel.</li> <li>- En réponse à une demande d'une cliente ou d'un client, la tâche est effectuée dans le respect des lois et des règlements, ainsi que des politiques et des directives de l'agence. Elle nécessite l'utilisation de dossiers-clients pour leur ouverture ou leur mise à jour.</li> <li>- La tâche demande l'utilisation : <ul style="list-style-type: none"> <li>- de formulaires et de contrats;</li> <li>- de brochures, de dépliants, de guides touristiques, de sites Web et de banques de données pour la recherche et la présentation à la cliente ou au client;</li> <li>- de cartes professionnelles à remettre à chacun des rendez-vous avec une cliente ou un client et à insérer dans les documents de voyage.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respect des lois, des règlements et des normes applicables (ex. : à propos de la facturation)</li> <li>- Respect des directives de l'agence</li> <li>- Bonne connaissance des destinations</li> <li>- Bonne écoute, attitude respectueuse, détendue et polie</li> <li>- Écriture lisible</li> <li>- Communication parlée et écrite claire, précise et concise (français et anglais)</li> <li>- Rigueur, efficacité et autonomie dans le travail</li> <li>- Méthode, concentration et attention dans le travail</li> <li>- Vérification de l'exactitude de l'information dans les brochures et les documents</li> <li>- Vérification minutieuse des renseignements inscrits dans les documents de voyage</li> <li>- Reconfirmation avec le grossiste</li> <li>- Vérification de la satisfaction de la cliente ou du client</li> <li>- Bonne connaissance des systèmes de réservation et de facturation</li> <li>- Bonne connaissance des méthodes de facturation et des factures des fournisseurs</li> <li>- Capacité à s'adapter et à réagir correctement aux imprévus</li> <li>- Remise de factures détaillées (information précise)</li> <li>- Reconfirmation avec le client et le grossiste</li> <li>- Travail minutieux : révision de son travail</li> <li>- Respect de la confidentialité de l'information</li> </ul>

## CONDITIONS DE RÉALISATION

- Pour accomplir la tâche, la conseillère ou le conseiller a recours, entre autres, à un ordinateur, à une imprimante, au courrier électronique et à des sites Web pour faire des réservations. Elle nécessite l'emploi de différents logiciels, dont ceux qui touchent les aspects suivants :
  - traitement de texte;
  - planification;
  - assurances;
  - réservations;
  - facturation.
- Les communications téléphoniques avec la clientèle, les fournisseurs et des ressources professionnelles sont nombreuses. Les communications par télécopieur sont régulières pour les contrats passés avec les fournisseurs, par exemple. La facturation requiert l'utilisation d'une calculatrice.

L'exécution de cette tâche comporte des risques pour la santé et la sécurité. En voici une énumération : problèmes aux yeux, aux oreilles, aux épaules et aux poignets (tendinite), problèmes qui découlent de mauvaises postures de travail et problèmes liés au stress.

## EXIGENCES DE RÉALISATION

## TÂCHE 5 : Prendre part à la collecte d'information relative à la qualité des produits et des services et à la satisfaction de la clientèle

CONDITIONS DE RÉALISATION	EXIGENCES DE RÉALISATION
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cette tâche est effectuée individuellement par une majorité de conseillers, toujours à l'agence de voyages. Elle est accomplie avec les autres membres du personnel de l'agence, par exemple au moment de partager les renseignements reçus de la clientèle.</li> <li>- Son exécution implique une communication verbale ou écrite avec la clientèle ou une collaboration avec une autre conseillère ou un autre conseiller en voyages, parfois avec l'agente ou l'agent de voyages ou encore la ou le propriétaire de l'agence.</li> <li>- La conseillère ou le conseiller peut aussi avoir à communiquer avec les grossistes en voyages, les compagnies aériennes ou avec des personnes-ressources du milieu du voyage.</li> <li>- Le travail n'est habituellement pas supervisé. Lorsque c'est le cas, il s'agit d'une supervision indirecte de l'agente ou de l'agent de voyages ou de la personne responsable de la supervision.</li> <li>- La tâche est effectuée en se référant aux lois et aux règlements applicables ainsi qu'aux politiques et aux directives de l'agence.</li> <li>- Il peut arriver que la tâche soit exécutée à l'aide de dossiers-clients, de formulaires, de brochures et de dépliants, de banques de données, de sites Web, de rapports de voyage ou de visites de familiarisation et de fiches d'évaluation destinées à la clientèle.</li> <li>- Un ordinateur et une imprimante, le courrier électronique (ex. : envoi d'un courriel pour souhaiter un bon retour à la cliente ou au client), un logiciel de traitement de texte et un tableur sont nécessaires pour faire le travail.</li> <li>- Un téléphone, un télécopieur ou encore le courrier postal peuvent être utilisés.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respect des politiques et des directives de l'agence ou de la bannière</li> <li>- Conduite en accord avec la philosophie de l'agence</li> <li>- Écoute attentive de la cliente ou du client</li> <li>- Adaptation de son vocabulaire à la clientèle</li> <li>- Ouverture d'esprit et réceptivité par rapport aux commentaires et aux suggestions</li> <li>- Bonne compréhension et organisation logique de l'information obtenue</li> <li>- Synthèse appropriée de l'information reçue</li> <li>- Capacité à travailler en équipe et à interagir en groupe</li> <li>- Contribution significative aux discussions avec ses collègues</li> <li>- Justesse de l'information partagée avec ses collègues</li> <li>- Acceptation de la critique qui vient de ses collègues ou de ses supérieurs hiérarchiques</li> <li>- Engagement pour l'essor de l'agence (ex. : sur les réseaux sociaux)</li> <li>- Créativité dans l'élaboration de stratégies</li> <li>- Honnêteté, rigueur et autonomie dans le travail</li> <li>- Capacité à faire face aux imprévus</li> <li>- Fiches d'évaluation qui viennent de la clientèle dûment remplies</li> <li>- Mise à jour correcte de l'information sur les produits</li> <li>- Utilisation efficace du matériel et des bases de données</li> <li>- Respect de la confidentialité</li> </ul>
<p>L'exécution de cette tâche ne comporte pas de risques notables pour la santé et la sécurité.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Professionnalisme</li> </ul>

## TÂCHE 6 : Prendre part au traitement des réclamations ou des plaintes de la clientèle qui concernent l'agence

CONDITIONS DE RÉALISATION	EXIGENCES DE RÉALISATION
<ul style="list-style-type: none"> <li>- La tâche est exécutée à l'agence pour la réception des plaintes et les suivis. En dehors des heures régulières de travail, s'il y a urgence et que la cliente ou le client est à destination, il peut arriver que la conseillère ou le conseiller doive travailler à partir de son domicile.</li> <li>- Elle est généralement exécutée individuellement bien qu'il puisse être nécessaire de consulter une autre conseillère ou un autre conseiller ou l'agente ou l'agent de voyages.</li> <li>- Elle peut exiger de communiquer avec : <ul style="list-style-type: none"> <li>- la ou le propriétaire de l'agence si la plainte concerne directement une conseillère ou un conseiller ou l'agence;</li> <li>- un fournisseur de produits et de services, dans la mesure où il est concerné par la réclamation (grossiste en voyages, compagnie aérienne, compagnie d'assurance, établissement hôtelier, entreprise de transport, etc.).</li> </ul> </li> <li>- Le travail est généralement supervisé par la ou le propriétaire de l'agence ou la directrice ou le directeur.</li> <li>- À la suite d'une demande formulée par une cliente ou un client, la tâche est exécutée en fonction des lois et des règlements applicables ainsi que des politiques et des directives de l'agence. Elle peut nécessiter l'utilisation de formulaires et de contrats, de dossiers-clients ou encore de brochures et de dépliants.</li> <li>- La tâche est réalisée à l'aide d'un ordinateur et d'une imprimante, du courrier électronique, de sites Web et de différents logiciels pour les aspects suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>- le traitement de texte (rédaction d'une plainte, selon l'objet de la plainte)</li> <li>- la réservation (information sur la réservation)</li> <li>- les assurances</li> <li>- la facturation (ex. : si le service payé n'a pas été fourni et qu'un remboursement est nécessaire).</li> </ul> </li> <li>- La conseillère ou le conseiller peut utiliser un téléphone ou un télécopieur et avoir recours à une calculatrice pour le suivi.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respect des lois et des règlements applicables</li> <li>- Respect des politiques et des directives de l'agence (marche à suivre, envoi d'une lettre en cas de plainte, etc.)</li> <li>- Respect des procédures de l'agence en cas de réclamation</li> <li>- Lecture et synthèse appropriées des contrats</li> <li>- Attitude respectueuse, courtoise et empathique</li> <li>- Démonstration de patience, de calme et de neutralité</li> <li>- Concision, précision et exactitude des renseignements obtenus</li> <li>- Vérification auprès de la cliente ou du client que le produit reçu correspond au produit vendu</li> <li>- Utilisation d'un vocabulaire approprié, qualité de la rédaction ou du propos</li> <li>- Utilisation efficace des systèmes de communication</li> <li>- Obtention d'un compte rendu détaillé et des preuves</li> <li>- Assistance adaptée à la cliente ou au client pour la procédure de réclamation</li> <li>- Suivi approprié avec le fournisseur</li> <li>- Respect des limites de ses responsabilités professionnelles</li> <li>- Capacité à prendre des décisions judicieuses par rapport au traitement d'une plainte</li> <li>- Respect de la vie privée de la clientèle (confidentialité)</li> <li>- Professionnalisme</li> <li>- Acheminement de la plainte à la personne responsable à l'agence</li> <li>- Qualité du suivi de la plainte ou de la réclamation (système de rappel)</li> <li>- Communication appropriée de la décision, même si elle ne correspond pas aux attentes de la cliente ou du client.</li> <li>- Vérification de la satisfaction de la cliente ou du client</li> <li>- Transmission de l'information à la bonne personne</li> </ul>

## CONDITIONS DE RÉALISATION

## EXIGENCES DE RÉALISATION

L'exécution de cette tâche comporte de faibles risques pour la santé et la sécurité. Ceux-ci sont liés au stress et à de mauvaises postures de travail.



## TÂCHE 7 : S'investir dans l'amélioration de ses connaissances et de ses compétences

CONDITIONS DE RÉALISATION	EXIGENCES DE RÉALISATION
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cette tâche se déroule à l'agence ou à l'extérieur dans le cas d'une visite de familiarisation (<i>éducotour</i>) ou d'une présentation faite par les fournisseurs.</li> <li>- Les rencontres d'information ou de formation s'adressent à des groupes de conseillères et des conseillers, parfois accompagnés par des agents de voyages. Par ailleurs, des opérations sont faites individuellement.</li> <li>- Au moment de l'exécution de la tâche, la conseillère ou le conseiller peut avoir à communiquer ou à collaborer avec d'autres conseillers, l'agente ou l'agent de voyages ou la ou le propriétaire de l'agence. Selon le type d'activité ou de présentation, elle ou il peut communiquer avec des fournisseurs de produits et de services de voyage ou leurs employés, les offices du tourisme (en fonction des destinations) ou des professionnels du domaine du voyage.</li> <li>- La plupart du temps, le travail n'est pas supervisé. Lorsque c'est le cas, il s'agit d'une supervision directe de la ou du propriétaire de l'agence ou de la directrice ou du directeur.</li> <li>- La tâche est effectuée à partir des lois et des règlements applicables et des politiques et des directives de l'agence, par exemple pour obtenir une autorisation à participer à des visites de familiarisation, à des séminaires.</li> <li>- La tâche est réalisée à l'aide de brochures et de dépliants qui viennent, entre autres, de fournisseurs, de livres sur le tourisme, de banques de données, de guides touristiques, de journaux et de revues, de matériel scolaire, de courriels et de cartes professionnelles échangées avec d'autres professionnels.</li> <li>- La tâche est réalisée à l'aide d'un téléphone (réservation, destination et échange), d'un ordinateur et d'une imprimante, du courrier électronique, de sites Web et de différents logiciels pour les aspects suivants :             <ul style="list-style-type: none"> <li>- traitement de texte pour transmettre l'information;</li> <li>- montage d'un album photos;</li> <li>- structuration d'une présentation.</li> </ul> </li> <li>- L'exécution de cette tâche comporte peu de risques pour la santé et la sécurité.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respect des directives de l'agence</li> <li>- Démonstration de réceptivité et de motivation à assister aux activités</li> <li>- Qualité du français parlé et de la prise de notes</li> <li>- Bonne écoute, bonne concentration et rigueur</li> <li>- Synthèse appropriée des renseignements obtenus et pertinence des comptes rendus</li> <li>- Mise à jour correcte de l'information sur les produits</li> <li>- Partage convivial de l'information</li> <li>- Utilisation efficace des outils de communication</li> <li>- Participation significative aux échanges avec ses pairs</li> <li>- Attitude de partage et sociabilité</li> <li>- Appropriation et mise en application correctes des nouveaux renseignements reçus</li> <li>- Reconnaissance de l'importance de mettre ses connaissances à jour et d'améliorer ses compétences</li> <li>- Démonstration de curiosité</li> <li>- Manifestation de professionnalisme en tout temps</li> </ul>

## 2.4 Définition des fonctions

Une fonction est un ensemble de tâches liées entre elles et se définit par les résultats du travail.

Pour la profession de conseillère et de conseiller en voyages, les spécialistes de la profession ont pu dégager deux fonctions. Ainsi, le travail comporte :

- une fonction de vente-conseil, qui comprend les tâches 3 et 4;
- une fonction de service à la clientèle, qui comprend les tâches 2, 5 et 6.

### 3 Données quantitatives sur les tâches

---

Les spécialistes de la profession ont évalué de façon individuelle l'occurrence, le temps de travail, la difficulté et l'importance de chacune des tâches.

Ils ont effectué cette évaluation à la lumière de leur expérience. Les données présentées ici doivent être interprétées à titre indicatif.

#### 3.1 Occurrence des tâches

L'occurrence d'une tâche correspond au pourcentage de conseillères et de conseillers en voyages qui exercent cette tâche dans leur entreprise ou leur établissement.

Les spécialistes de la profession ont répondu à la question : « Dans votre entreprise ou établissement, quel est le pourcentage de travailleuses et de travailleurs en plein exercice qui effectuent cette tâche? ».

---

1. Planifier sa journée de travail.	93,5 %
2. Établir et entretenir une relation positive avec la clientèle.	95,8 %
3. Conseiller la clientèle pour l'achat de produits et de services de voyage.	94,1 %
4. Effectuer des activités liées à la vente de produits et de services de voyage et des activités administratives.	94,1 %
5. Prendre part à la collecte d'information relative à la qualité des produits et des services et à la satisfaction de la clientèle.	90,8 %
6. Prendre part au traitement des réclamations ou des plaintes de la clientèle qui concernent l'agence.	86,2 %
7. S'investir dans l'amélioration de ses connaissances et de ses compétences.	90,5 %

---

Une très grande majorité des spécialistes de la profession (15 sur 17) effectuent toutes les tâches de la profession.

Par ailleurs, une spécialiste de la profession n'exécute pas les tâches 5 et 6, et une autre spécialiste n'accomplit pas la tâche 6.

### 3.2 Temps de travail

Le temps de travail est estimé pour chaque tâche selon une période significative.

Les spécialistes de la profession ont répondu à la question : « Dans votre entreprise ou établissement, quel est le pourcentage de temps de travail qui est consacré à l'exécution de cette tâche par une travailleuse ou un travailleur en plein exercice? ».

1. Planifier sa journée de travail.	7 %
2. Établir et entretenir une relation positive avec la clientèle.	15,8 %
3. Conseiller la clientèle pour l'achat de produits et de services de voyage.	32 %
4. Effectuer des activités liées à la vente de produits et de services de voyage et des activités administratives.	29 %
5. Prendre part à la collecte d'information relative à la qualité des produits et des services et à la satisfaction de la clientèle.	6,7 %
6. Prendre part au traitement des réclamations ou des plaintes de la clientèle qui concernent l'agence.	2,6 %
7. S'investir dans l'amélioration de ses connaissances et de ses compétences.	7,3 %

La tâche 3, Conseiller la clientèle pour l'achat de produits et de services de voyage, occupe la plus grande part du temps de travail. Viennent ensuite la tâche 4, Effectuer des activités liées à la vente de produits et de services de voyage et des activités administratives, et la tâche 2, Établir et entretenir une relation positive avec la clientèle. À elles seules, ces tâches occupent les trois quarts du temps de travail des conseillères et des conseillers en voyages.

Le même pourcentage du temps de travail (environ 7 %) est consacré à l'exécution des tâches 1, Planifier sa journée de travail, 5, Prendre part à la collecte d'information relative à la qualité des produits et des services et à la satisfaction de la clientèle, et 7, S'investir dans l'amélioration de ses connaissances et de ses compétences.

Les conseillers en voyages consacrent peu de temps (2,6 %) à la réalisation de la tâche 6, Prendre part au traitement des réclamations ou des plaintes de la clientèle qui concernent l'agence.

### 3.3 Difficulté des tâches

La difficulté d'une tâche est établie par une évaluation du degré d'aisance ou d'effort, tant du point de vue physique que du point de vue intellectuel.

Les spécialistes de la profession ont répondu à la question : « Pour une travailleuse ou un travailleur en plein exercice, quel est le degré de difficulté lié à l'exécution de cette tâche (sur une échelle graduée de 1 à 4)? ».

---

1. Planifier sa journée de travail.	1,1
2. Établir et entretenir une relation positive avec la clientèle.	2
3. Conseiller la clientèle pour l'achat de produits et de services de voyage.	2,9
4. Effectuer des activités liées à la vente de produits et de services de voyage et des activités administratives.	3,2
5. Prendre part à la collecte d'information relative à la qualité des produits et des services et à la satisfaction de la clientèle.	1,4
6. Prendre part au traitement des réclamations ou des plaintes de la clientèle qui concernent l'agence.	2,3
7. S'investir dans l'amélioration de ses connaissances et de ses compétences.	1,4

---

Les tâches de la profession, classées en fonction de leur difficulté d'exécution et selon un ordre décroissant, se présentent comme suit :

4. Effectuer des activités liées à la vente de produits et de services de voyage et des activités administratives.
3. Conseiller la clientèle pour l'achat de produits et de services de voyage.
6. Prendre part au traitement des réclamations ou des plaintes de la clientèle qui concernent l'agence.
2. Établir et entretenir une relation positive avec la clientèle.
5. Prendre part à la collecte d'information relative à la qualité des produits et des services et à la satisfaction de la clientèle et 7. S'investir dans l'amélioration de ses connaissances et de ses compétences.
1. Planifier sa journée de travail.

**Légende :**

(1)	Tâche très facile
(2)	Tâche facile
(3)	Tâche difficile
(4)	Tâche très difficile

### 3.4 Importance des tâches

L'importance d'une tâche est établie par une évaluation de son caractère prioritaire ou urgent ou de son caractère essentiel ou obligatoire.

Les spécialistes de la profession ont répondu à la question : « Dans votre entreprise ou établissement, quel est le degré d'importance lié à l'exécution de cette tâche (sur une échelle graduée de 1 à 4)? ».

---

1. Planifier sa journée de travail.	2,3
2. Établir et entretenir une relation positive avec la clientèle.	3,5
3. Conseiller la clientèle pour l'achat de produits et de services de voyage.	3,8
4. Effectuer des activités liées à la vente de produits et de services de voyage et des activités administratives.	3,8
5. Prendre part à la collecte d'information relative à la qualité des produits et des services et à la satisfaction de la clientèle.	2,3
6. Prendre part au traitement des réclamations ou des plaintes de la clientèle qui concernent l'agence.	2,6
7. S'investir dans l'amélioration de ses connaissances et de ses compétences.	2,4

---

Selon les données fournies par les spécialistes de la profession, les tâches des conseillers en voyages, considérées sous l'angle de leur importance relative, forment deux groupes.

Les tâches très importantes :

2. Établir et entretenir une relation positive avec la clientèle.
3. Conseiller la clientèle pour l'achat de produits et de services de voyage.
4. Effectuer des activités liées à la vente de produits ou de services de voyage et des activités administratives.

Les tâches importantes :

1. Planifier sa journée de travail.
5. Prendre part à la collecte d'information relative à la qualité des produits et des services et à la satisfaction de la clientèle.
6. Prendre part au traitement des réclamations ou des plaintes de la clientèle qui concernent l'agence.
7. S'investir dans l'amélioration de ses connaissances et de ses compétences.

**Légende :**

(1)	Tâche très peu importante
(2)	Tâche peu importante
(3)	Tâche importante
(4)	Tâche très importante

## **4** **Connaissances, habiletés et comportements socioaffectifs**

---

L'accomplissement des tâches de la profession de conseillère et de conseiller en voyages exige des connaissances, des habiletés et des comportements socioaffectifs. Ceux-ci ont été déterminés par les spécialistes de la profession présents à l'atelier. On a ensuite établi les liens entre ces connaissances, ces habiletés et ces comportements socioaffectifs et les tâches et les opérations.

### **4.1 Connaissances**

Les connaissances présentées ici touchent aux principales notions et aux principaux concepts relatifs aux sciences, aux arts ainsi qu'à la législation, aux technologies et aux techniques nécessaires dans l'exercice de la profession.

#### **Mathématiques**

Des connaissances de base en mathématiques sont requises pour effectuer différents calculs et résoudre des problèmes liés à l'exercice de la profession : calcul des coûts et des prix, des taxes, des commissions, des marges de profit, des taux de change, etc. Il peut s'agir aussi de calculs relatifs à l'échange de billets d'avion ou à la détermination du décalage horaire entre deux destinations, par exemple.

#### **Administration**

La profession de conseillère et de conseiller en voyages exige une connaissance approfondie des produits et des services offerts sur le marché du voyage.

Les conseillères et les conseillers ont à produire les factures (à l'aide de logiciels de facturation), à établir les conditions de paiement et à faire les paiements aux fournisseurs et les dépôts.

Ils sont aussi responsables de la gestion des dossiers de la clientèle. Par exemple, ils s'assurent de la balance des comptes.

En outre, des connaissances de base en marketing sont nécessaires, comme le principe de l'offre et de la demande, l'analyse de produits, les stratégies de sollicitation de clientèle, la publicité sur le Web, les moyens de diffusion utilisés par la concurrence (webcam, réseaux sociaux, journaux, publipostage) ou les stratégies de service à la clientèle.

#### **Informatique**

Les activités en vente de voyages demandent une bonne maîtrise des outils informatiques. Ainsi, la conseillère ou le conseiller doit pouvoir, entre autres :

- faire des recherches sur Internet, plus particulièrement sur les sites des grossistes en voyages, des compagnies aériennes, des consolidateurs, des compagnies de croisières, des offices du tourisme, des ambassades, des consulats, etc.;
- utiliser des logiciels de réservations, d'assurances et de facturation;  
utiliser des logiciels qui servent à l'ouverture et à la mise à jour des dossiers de la clientèle;
- utiliser un logiciel de traitement de texte, un tableur, une aide à la rédaction (correcteur grammatical), une messagerie électronique;
- numériser des documents.

## Information touristique

En vue d'informer et de conseiller la clientèle et de vendre des produits et des services de voyage, la conseillère ou le conseiller en voyages doit se tenir au courant de l'actualité locale, régionale, nationale et internationale en fonction des destinations, des conditions de voyage, etc.

En outre, elle ou il doit posséder des connaissances à caractère sociologique, historique, politique et économique et en lien avec la santé et la sécurité des voyageurs.

### *À caractère sociologique*

- posséder des connaissances de base relatives aux grandes traditions (coutumes et mœurs) et à la culture (langues, religions, arts, etc.) d'une société, d'un peuple ou d'une ethnie.

### *À caractère historique*

- connaître les grandes phases de l'histoire d'une destination (pays, région, ville, etc.);
- connaître les activités touristiques à caractère historique.

### *À caractère politique et économique*

- connaître la situation politique et le climat politique général d'une destination;
- être au courant des formalités d'entrée et de sortie d'un pays;
- connaître les unités monétaires et les devises pour différents pays (taux de change), le coût de la vie, etc.

### *En lien avec la santé et la sécurité des voyageurs*

- posséder des connaissances de base sur les précautions d'ordre médical et sanitaire;
- avoir des connaissances de base sur les maladies endémiques, les infections, les vaccins exigés selon les destinations, etc.

## Géographie

L'application d'un bagage important de connaissances en géographie est l'un des fondements de la profession. De l'avis des spécialistes consultés, la conseillère ou le conseiller doit :

- Avoir une connaissance en géographie générale à caractère touristique, c'est-à-dire :
  - être en mesure de situer les continents, les régions du monde, les pays et leurs capitales et les principales destinations;
  - connaître les attractions touristiques majeures;
  - connaître les infrastructures d'accueil d'une destination : hébergement, moyens de transport, services de restauration, activités culturelles, stations balnéaires, etc.
- Avoir une connaissance en géographie physique, c'est-à-dire :
  - connaître le climat selon les saisons et les périodes de l'année où il est préférable de visiter une région géographique ou d'éviter une destination en raison des conditions climatiques (annuelles, saisonnières — chaleur ou froid extrême, ouragan, mousson, etc.);
  - connaître la topographie;
  - savoir interpréter des cartes géographiques (fuseaux horaires, distance entre deux lieux, etc.) et savoir consulter des atlas.



Enfin, la conseillère ou le conseiller en voyages doit posséder des connaissances de base en géographie humaine (langues, religions, etc.).

### **Psychologie appliquée**

Les connaissances de base en psychologie sont utiles pour :

- interpréter le langage verbal et le langage non verbal;
- agir avec diplomatie et faire preuve d'empathie;
- avoir une écoute attentive des besoins et des craintes exprimés, etc.

### **Communication et langues**

L'exercice des tâches de la conseillère et du conseiller en voyages exige :

- un français parlé et écrit de grande qualité (orthographe, grammaire, syntaxe, etc.);
- un anglais parlé et écrit de qualité.

Il nécessite aussi une connaissance de la terminologie du domaine du voyage et l'utilisation d'un langage professionnel.

Les renseignements et les explications transmis verbalement ou par écrit à la clientèle et aux fournisseurs, par exemple, doivent être clairs, précis et concis.

La maîtrise d'une troisième langue, l'espagnol par exemple, peut représenter un atout.

### **Techniques de vente**

La conseillère ou le conseiller doit maîtriser ces techniques de vente :

- l'analyse du profil de la clientèle (dont le type de clientes et de clients);
- la perception de l'état d'esprit de la cliente ou du client et l'élaboration de propositions conséquentes;
- la capacité à communiquer, à convaincre (techniques de persuasion) et à rassurer;
- l'utilisation d'une approche adaptée à la cliente et au client;
- la conclusion d'une vente.

### **Méthodes de recherche d'information**

La conseillère ou le conseiller doit :

- connaître les sources d'information;
- faire de la recherche auprès des grossistes en voyages;
- faire de la recherche sur les conditions générales d'achat des produits et des services de voyage des fournisseurs;
- collecter de l'information sur le niveau de satisfaction de la clientèle;
- faire la synthèse de l'information obtenue.

### **Cadre légal d'exercice de la profession**

La conseillère ou le conseiller en voyages doit connaître :

- la Loi sur la protection du consommateur et le rôle de l'Office de la protection du consommateur;

- les principales dispositions de la Loi sur les agents de voyages;
- les normes du travail.

Elle ou il doit aussi être capable de lire un contrat et posséder des connaissances sur les conditions générales d'un contrat.

## **4.2 Habiletés cognitives**

Les habiletés cognitives présentées ci-dessous ont trait aux principales stratégies intellectuelles utilisées dans l'exercice de la profession.

Les habiletés cognitives appliquées durant l'exercice de la profession sont les suivantes :

### *La prise de décision*

- décider du produit qui convient à la cliente ou au client;
- prendre des décisions en situation normale de travail et en situation d'urgence.

### *Le raisonnement logique*

- assurer la logistique dans l'organisation de voyages;
- exercer son jugement : peser le pour et le contre, déterminer les avantages et les inconvénients;
- analyser les produits et choisir celui qui est le mieux adapté à la cliente ou au client en fonction de ses principaux besoins et attentes;
- établir une séquence logique de travail.

### *La conception de stratégies*

- élaborer un plan B (en raison d'un vol annulé ou d'une surréservation);
- orienter la cliente ou le client vers le meilleur choix;
- amener la cliente ou le client à prendre une décision;
- utiliser des méthodes de négociation.

### *La résolution de problèmes*

- régler un litige de façon professionnelle;
- faire preuve de neutralité, ne pas juger et faire la part des choses;
- en cas de problème, avoir une attitude positive, de la persévérance et de l'empathie;
- trouver des solutions de rechange.

### *La planification d'activités*

- organiser des voyages, des soirées d'information, etc.

## **4.3 Habiletés motrices et kinesthésiques**

Les principales habiletés motrices et kinesthésiques qui ont trait à l'exécution et au contrôle des gestes et des mouvements liés à la profession sont présentées ci-dessous.

L'exercice des tâches demande :

- de pouvoir manipuler le matériel de bureau (calculatrice, agrafeuse, etc.);
- d'avoir de la dextérité pour utiliser l'équipement informatique;
- d'atteindre une vitesse d'exécution convenable (rapidité et efficacité);
- d'avoir de la coordination dans les mouvements pour, par exemple, être capable de faire une recherche sur Internet pour une cliente ou un client qui est au téléphone.

#### **4.4 Habiletés perceptives**

Les habiletés perceptives sont des capacités sensorielles grâce auxquelles une personne saisit consciemment par les sens ce qui se passe dans son environnement.

##### **Vue**

La vue est essentielle pour :

- la recherche de produits, de photographies, d'attrait touristiques;
- le travail à l'ordinateur;
- l'accueil et l'observation du comportement de la cliente ou du client.

##### **Audition**

Une bonne ouïe permet de communiquer en personne ou par téléphone avec ses collègues, la clientèle et les fournisseurs.

#### **4.5 Comportements socioaffectifs**

Les comportements socioaffectifs sont une manière d'agir, de réagir et d'entrer en relation avec les autres. Ils traduisent des attitudes et sont liés à des valeurs personnelles ou professionnelles.

Pour la profession de conseillère et de conseiller en voyages, les comportements socioaffectifs portent sur le plan personnel, le plan interpersonnel, l'éthique et la santé et la sécurité au travail.

##### **Plan personnel**

*Détermination de ses sentiments, de ses émotions et de ses valeurs*

- avoir confiance en soi;
- bien se connaître, pouvoir déterminer ses propres sentiments;
- avoir un bon contrôle de soi (ex. : devant une cliente ou un client agressif);
- pouvoir laisser ses problèmes à la maison ou au bureau, selon le cas;
- avoir une bonne écoute;
- aimer les gens, avoir de la compassion, être empathique;
- être capable d'entraide;
- pouvoir facilement s'adapter;
- avoir le sens de la débrouillardise;
- avoir de la patience, de la curiosité;
- se soucier de l'efficacité de son travail;
- être passionné, investir cette passion dans ses conseils aux clients.

### *Reconnaissance de ses champs d'intérêt*

- aimer la vente;
- aimer voyager;
- vouloir connaître les clients;
- aimer assister à des salons touristiques et aux Grands Explorateurs et aimer visiter les musées.

### **Plan interpersonnel**

#### *Ouverture aux autres*

- accorder de l'importance aux situations partagées avec la cliente ou le client;
- chercher à comprendre;
- avoir une ouverture d'esprit.

#### *Adaptation aux personnes*

- s'adapter aux personnes;
- s'abstenir de juger les gens;
- faire preuve de tolérance.

#### *Communication interpersonnelle*

- pouvoir transmettre de l'information adéquatement;
- pouvoir facilement communiquer;
- s'exprimer avec clarté et précision et donner l'information juste;
- cibler les besoins de la clientèle;
- reconnaître la valeur émotive d'un voyage pour la clientèle;
- savoir écouter;
- avoir de l'entregent et du tact, agir avec politesse et gentillesse.

#### *Leadership*

- être apte à prendre des décisions;
- raisonner, avoir un esprit logique;
- motiver les personnes, apporter de nouvelles idées et de nouvelles façons de faire;
- créer des projets, donner l'exemple, participer aux événements.

### **Éthique professionnelle**

#### *Respect de la personne*

- respecter les personnes;
- faire preuve de politesse et de neutralité en tout temps;
- avoir une attitude positive;
- utiliser un niveau de langue correct;

- agir de façon éthique;
- avoir une bonne tenue vestimentaire.

#### *Confidentialité*

- savoir respecter la confidentialité de l'information à propos des dossiers des clients (ex. : détruire tout renseignement qui concerne les cartes de crédit);
- faire preuve de discrétion.

#### *Honnêteté et intégrité*

- si nécessaire, vérifier et chercher les renseignements demandés par la cliente ou le client au lieu de lui laisser croire qu'on les connaît;
- faire preuve de loyauté envers l'agence.

#### *Respect de la propriété*

- respecter le matériel et l'environnement;
- garder le lieu de travail rangé et propre;
- respecter la propriété d'autrui.

#### **Santé et sécurité**

- adopter une attitude préventive et prudente, donner l'exemple;
- appliquer les règles de l'ergonomie.



## **5 Niveaux d'exercice**

---

Certaines professions comportent des niveaux d'exercice différents et reconnus par le marché du travail. Ces niveaux d'exercice peuvent être liés à une réglementation, à l'organisation du travail ou à des lignes de progression de carrière. Les niveaux d'exercice se dégagent de la description du plein exercice de la profession, s'il y a lieu. Ils rendent compte des besoins du marché du travail en matière d'employabilité ou de spécialités et peuvent avoir plusieurs dénominations, comme classes, aides ou chefs.

Pour la profession de conseillère et de conseiller en voyages, il n'est pas apparu pertinent de déterminer des niveaux d'exercice.





## Annexe Risques pour la santé et la sécurité au travail (SST)

**Tableau 1 Risques liés à la santé et la sécurité du travail de la profession  
CONSEILLÈRE ET CONSEILLER EN VOYAGES**

### Catégories de risques

- 1- Risques chimiques ou dangers d'ordre chimique
- 2- Risques physiques ou dangers d'ordre physique
- 3- Risques biologiques ou dangers d'ordre biologique
- 4- Risques ergonomiques ou dangers d'ordre ergonomique
- 5- Risques liés à la sécurité ou danger pour la sécurité
- 6- Risques psychosociaux ou danger d'ordre psychosocial

N°	Sources de risques	Effets sur la santé et sécurité	Moyens de prévention
1	<b>Risques chimiques ou dangers d'ordre chimique</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aucun risque majeur identifié</li> </ul>		
2	<b>Risques physiques ou dangers d'ordre physique</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Choc électrique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brûlures aux mains et/ou aux doigts</li> <li>• Brûlures aux poignets et/ou aux avant-bras</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Repérer et faire remplacer les cordons électriques endommagés</li> <li>• Éviter les rallonges électriques</li> <li>• Éviter la surcharge de branchements électriques</li> </ul>
3	<b>Risques biologiques ou dangers d'ordre biologique</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Infection transmise par la clientèle ou les collègues (rhume, grippe, etc.)</li> <li>• Infection lors de voyages</li> <li>• Contamination par le système de ventilation</li> <li>• Contamination par les systèmes de conditionnement de l'air</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infection plus ou moins grave</li> <li>• Problèmes respiratoires</li> <li>• Problèmes gastriques</li> <li>• Problèmes cutanés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Appliquer les précautions universelles</li> <li>• Lavage des mains (eau et savon)</li> <li>• Éviter la sur-utilisation de gels désinfectants</li> <li>• Connaître les sources d'infection</li> <li>• Recourir à la vaccination appropriée</li> <li>• Entretien régulier des systèmes de ventilation et de conditionnement de l'air</li> </ul>

N°	Sources de risques	Effets sur la santé et sécurité	Moyens de prévention
4	<p><b>Risques ergonomiques ou dangers d'ordre ergonomique</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Posture assise</li> <li>• Mouvement répétitif</li> <li>• Éclairage général</li> <li>• Éclairage au poste de travail</li> <li>• Travail statique</li> <li>• Manutention de charges</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Douleur au dos : niveau lombaire, haut du dos et/ou à la nuque</li> <li>• Douleur aux membres supérieurs (doigts, poignets, coudes et épaules)</li> <li>• Douleur aux membres inférieurs</li> <li>• Fatigue visuelle</li> <li>• Fatigue générale</li> <li>• Stress</li> <li>• Maux de tête</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aménager le poste de travail selon la taille de la personne</li> <li>• Connaître les réglages de la chaise: hauteur de l'assise, de l'appui-dos et de l'appui-bras</li> <li>• Utiliser un repose-pied</li> <li>• Disposer le matériel en fonction de sa fréquence d'utilisation</li> <li>• Placer le clavier et la souris au même niveau</li> <li>• Régler la luminosité de l'écran pour le confort visuel</li> <li>• Éviter les reflets sur l'écran de visualisation</li> <li>• Utiliser un éclairage d'appoint (si approprié)</li> <li>• Reconnaître les postures contraignantes (dos, épaules et poignets)</li> <li>• Varier les tâches pour réduire la répétition des mêmes gestes et le travail statique</li> <li>• Utiliser un casque d'écoute</li> <li>• Connaître les principes de la manutention sécuritaire</li> <li>• Utiliser des équipements d'aide à la manutention (ex. : chariot à tablettes)</li> <li>• Utiliser un escabeau sécuritaire pour atteindre le haut des piles</li> </ul>

N°	Sources de risques	Effets sur la santé et sécurité	Moyens de prévention
5	<p><b>Risques liés à la sécurité ou danger pour la sécurité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perte d'équilibre sans tomber</li> <li>• Trébucher sans tomber</li> <li>• Glisser sans tomber</li> <li>• Chute de même niveau</li> <li>• Chute de niveau</li> <li>• Chute d'objets</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contusion</li> <li>• Entorse</li> <li>• Foulure</li> <li>• Fracture</li> <li>• Blessures au dos, à la nuque, à la tête</li> <li>• Blessures aux membres supérieurs</li> <li>• Blessures aux membres inférieurs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maintenir les planchers, les voies de circulation et les sorties propres et dégagés en tout temps</li> <li>• Prévoir et maintenir un dégagement suffisant au poste de travail</li> <li>• Prévoir et maintenir un dégagement suffisant autour des équipements et mobilier (photocopieur, télécopieur, table, meubles, etc.)</li> <li>• Éviter de surcharger les étagères</li> <li>• Refermer les tiroirs de bureau ou de classeur après leur utilisation</li> <li>• Ranger le matériel après son utilisation</li> <li>• Éviter l'installation permanente de rallonges</li> <li>• Connaître et appliquer les principes d'utilisation sécuritaire d'un escabeau</li> </ul>

N°	Sources de risques	Effets sur la santé et sécurité	Moyens de prévention
6	<p><b>Risques psychosociaux ou danger d'ordre psychosocial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relations avec la direction de l'agence</li> <li>• Relations avec le personnel de l'agence</li> <li>• Relations avec la clientèle (au téléphone ou en personne)</li> <li>• Relations avec les grossistes</li> <li>• Relations avec les fournisseurs (hôteliers, compagnies aériennes, locateurs, etc.)</li> <li>• Gestion des urgences et des plaintes</li> <li>• Contrainte de temps</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maux de tête</li> <li>• Fatigue générale</li> <li>• Troubles digestifs</li> <li>• Perturbation du sommeil</li> <li>• Stress</li> <li>• Douleurs musculo-squelettiques (dos, nuque, membres supérieurs)</li> <li>• Tension psychologique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaître et appliquer les directives de l'agence</li> <li>• Connaître et appliquer des techniques de communication orale et écrite</li> <li>• Maîtriser la langue parlée et écrite</li> <li>• Identifier et régler les situations conflictuelles</li> <li>• Planifier l'horaire de travail en fonction des tâches et des urgences</li> <li>• Parfaire ses connaissances</li> <li>• Connaître les obligations de sa profession (lois, normes, règlements applicables, etc.)</li> <li>• Connaître les droits de la clientèle</li> <li>• Prévoir et respecter des temps de pause</li> <li>• Prévoir et respecter des arrêts pour les repas</li> <li>• Prendre ses repas dans un endroit prévu à cette fin (éviter le coin du bureau)</li> <li>• Réduire la consommation de boissons stimulantes</li> <li>• Adopter une bonne hygiène de vie (sommeil, alimentation, loisir)</li> </ul>

**Tableau 2 Importance des sources de risques reliés aux tâches et opérations de la profession CONSEILLÈRE ET CONSEILLER EN VOYAGES**

Tâche 1 – PLANIFIER SA JOURNÉE DE TRAVAIL							
N°	Opérations	Importance des sources de risques					
		1	2	3	4	5	6
1.1	Collaborer à la bonne tenue des lieux	0	++	0	+++	+++	+
1.2	S'assurer de la mise à jour et de la disponibilité du matériel destiné à l'information et à la promotion	0	0	0	++	+	+
1.3	Lire les courriels, faire un tri des messages selon leur nature et les imprimer au besoin	0	+	0	+++	+	++
1.4	Faire l'écoute des messages téléphoniques et les noter	0	0	0	+++	0	+
1.5	S'occuper du courrier postal	0	0	0	+	0	+
1.6	Transmettre l'information reçue aux personnes concernées	0	0	+	+	+	+
1.7	Consulter l'agenda des rendez-vous	0	0	0	+	0	+++
1.8	Déterminer les priorités pour la journée	0	0	0	0	0	+++
1.9	Organiser ses activités de travail	0	0	0	0	0	+++
1.10	S'assurer d'avoir sous la main le matériel requis pour accomplir son travail	0	0	0	++	+	+
1.11	Se tenir au courant de l'actualité politique, culturelle, etc.	0	0	0	+	0	++

Légende :

o	Le risque est nul
+	Le risque est faible
++	Le risque est modéré
+++	Le risque est élevé

Tâche 2 – ÉTABLIR ET ENTRETENIR UNE RELATION POSITIVE AVEC LA CLIENTÈLE							
N°	Opérations	Importance des sources de risques					
		1	2	3	4	5	6
2.1	Agir à titre de représentante ou de représentant de l'agence	0	0	+	+	0	+++
2.2	Accueillir la cliente ou le client	0	0	+++	+	0	++
2.3	Discuter avec la cliente ou le client	0	0	+	++	0	++
2.4	Observer les comportements de la cliente ou du client	0	0	0	+	0	+
2.5	Accorder la priorité aux questions de la cliente ou du client et y répondre ou s'engager à trouver l'information demandée	0	0	0	0	0	+++
2.6	Constituer un répertoire d'adresses de ses clientes et clients	0	0	0	+	0	++
2.7	Informar sa clientèle des produits et des services de voyage susceptibles de l'intéresser	0	0	0	+	0	++
2.8	Lorsque la situation s'y prête, distribuer des cartes professionnelles	0	0	+	+	+	++
2.9	À l'occasion, faire des rencontres d'information auprès de groupes de personnes (association sportive, clubs divers, regroupement de personnes, etc.)	0	0	+	+	+	++
2.10	Participer à des salons qui concernent le domaine du voyage et diverses activités	0	++	+++	+++	+++	+++
2.11	Recevoir des groupes ou accepter des invitations pour informer la clientèle des nouvelles destinations, etc.	0	0	+++	+++	+	+++

Légende :

o	Le risque est nul
+	Le risque est faible
++	Le risque est modéré
+++	Le risque est élevé

**Tâche 3 – CONSEILLER LA CLIENTÈLE POUR L'ACHAT DE PRODUITS ET DE SERVICES DE VOYAGE**

N°	Opérations	Importance des sources de risques					
		1	2	3	4	5	6
3.1	Cerner le profil de la cliente ou du client	0	0	0	0	0	+++
3.2	Déterminer les besoins et les attentes de la clientèle	0	0	0	0	0	+++
3.3	Faire la planification du séjour et établir un calendrier	0	0	0	+	0	+++
3.4	Faire des recherches	0	+	0	++	0	++
3.5	Informar la cliente ou le client	0	0	+	+	0	+++
3.6	Déterminer les coûts	0	0	0	+	0	+++
3.7	Proposer des produits et des services de voyage	0	0	+	+	0	+++
3.8	Surmonter les objections	0	0	0	+	0	+++
3.9	Confirmer l'achat et récapituler les choix de la cliente ou du client	0	0	0	+	0	+++
3.10	Offrir des assurances : annulation et interruption de voyage, assurance médicale et hospitalisation, vol, perte ou endommagement des bagages, etc.	0	0	+	+	0	+++
3.11	Établir une entente	0	0	+	+	0	+++

Légende :

o	Le risque est nul
+	Le risque est faible
++	Le risque est modéré
+++	Le risque est élevé

**Tâche 4 – EFFECTUER DES ACTIVITÉS LIÉES À LA VENTE DE PRODUITS ET DE SERVICES DE VOYAGE ET DES ACTIVITÉS ADMINISTRATIVES**

N°	Opérations	Importance des sources de risques					
		1	2	3	4	5	6
4.1	Ouvrir un dossier et y inscrire les renseignements qui concernent la cliente ou le client	0	0	0	+++	0	+
4.2	Faire les réservations : transport, hébergement, etc.	0	0	0	+++	0	+++
4.3	Établir les factures	0	0	0	++	0	++
4.4	Vérifier la facture des fournisseurs	0	0	0	++	0	++
4.5	Transmettre les documents de voyage à la cliente ou au client	0	0	+	+	0	++
4.6	Clore la transaction	0	0	0	0	0	++
4.7	Classer des documents administratifs	0	+	0	+++	+++	++

Légende :

o	Le risque est nul
+	Le risque est faible
++	Le risque est modéré
+++	Le risque est élevé



**Tâche 5 – PRENDRE PART À LA COLLECTE D'INFORMATION RELATIVE À LA QUALITÉ DES PRODUITS ET DES SERVICES ET À LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE**

N°	Opérations	Importance des sources de risques					
		1	2	3	4	5	6
5.1	Solliciter les commentaires et les suggestions de la clientèle	0	0	0	++	0	+++
5.2	Recevoir les suggestions et les commentaires de la clientèle	0	0	0	++	0	+++
5.3	Faire une compilation des renseignements obtenus	0	0	0	+++	0	+
5.4	Suggérer des moyens d'améliorer la qualité des produits et des services ainsi que la satisfaction de la clientèle	0	0	0	+	0	+++
5.5	Suggérer d'autres moyens susceptibles de fidéliser la clientèle de l'agence	0	0	0	+	0	+++
5.6	Partager l'information obtenue avec les collègues	0	0	+	++	0	+++
5.7	Publier, sur les réseaux sociaux, des textes ou des photos, par exemple, qui proviennent de la clientèle après en avoir obtenu l'autorisation	0	+	0	++	0	+++

Légende :

o	Le risque est nul
+	Le risque est faible
++	Le risque est modéré
+++	Le risque est élevé

**Tâche 6 – PRENDRE PART AU TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS OU DES PLAINTES  
DE LA CLIENTÈLE QUI CONCERNENT L'AGENCE**

N°	Opérations	Importance des sources de risques					
		1	2	3	4	5	6
6.1	Accueillir la cliente ou le client	0	0	+	0	+	+++
6.2	Prendre en note la réclamation ou la plainte	0	0	0	++	0	+++
6.3	Agir avec diligence et si possible, traiter la plainte en privé	0	0	0	0	0	+++
6.4	S'enquérir des faits	0	0	0	0	0	+++
6.5	Agir dans le respect des limites de ses responsabilités professionnelles	0	0	0	0	0	+++
6.6	Remercier la cliente ou le client et s'excuser du désagrément	0	0	+	+	0	+++
6.7	Faire le suivi du dossier	0	0	0	+	0	+++
6.8	Informar la cliente ou le client	0	0	0	+	0	+++
6.9	Chercher des solutions	0	0	0	0	0	+++
6.10	Choisir une solution	0	0	0	0	0	+++
6.11	Prendre les mesures qui s'imposent	0	0	0	0	0	+++
6.12	Faire un suivi	0	0	0	0	0	+++

Légende :

o	Le risque est nul
+	Le risque est faible
++	Le risque est modéré
+++	Le risque est élevé

**Tâche 7 – S'INVESTIR DANS L'AMÉLIORATION DE SES CONNAISSANCES  
ET DE SES COMPÉTENCES**

N°	Opérations	Importance des sources de risques					
		1	2	3	4	5	6
7.1	Participer à des visites de familiarisation (éducotours)	0	0	+++	+++	+++	+++
7.2	S'inscrire à des présentations et y assister	0	0	+++	+++	+	+++
7.3	Recevoir de la formation	0	0	+	++	0	+++
7.4	Suivre des cours qui conduisent à une attestation de formation	0	0	+	++	0	+++
7.5	Lire de la documentation qui porte sur le domaine du voyage : revues professionnelles, publicité, journaux, sites Web, etc.	0	0	0	+++	0	+++
7.6	Échanger de l'information avec ses pairs	0	0	+	+	0	+++
7.7	Utiliser différents moyens pour améliorer la qualité du français écrit et parlé, ainsi que l'anglais	0	0	0	++	0	+++

Légende :

o	Le risque est nul
+	Le risque est faible
++	Le risque est modéré
+++	Le risque est élevé



APPRENDRE SAVOIR  
BOUGER LIRE  
SAVOIR BOUGER  
LIRE BOUGER  
PARTAGER APPRENDRE  
BOUGER APPRENDRE  
REUSSIR BOUGER  
SE DÉPASSER MARCHER  
LIRE BOUGER  
MARCHER JOUER  
PARTAGER  
SAVOIR  
REUSSIR  
PERFORMER  
BOUGER  
MARCHER  
APPRENDRE  
SAVOIR  
SAUTER  
PARTAGER  
REUSSIR  
APPRENDRE  
PERFORMER  
LIRE S'AMUSER  
APPRENDRE  
BOUGER  
REUSSIR  
SAVOIR  
SE DÉPASSER  
APPRENDRE  
PERFORMER  
LIRE S'AMUSER