



**PRÉPOSÉ OU PRÉPOSÉE**  
**À**  
**L'INFORMATION TOURISTIQUE**

**RAPPORT D'ANALYSE DE PROFESSION**

28 avril 2010

5181, rue Earncliffe  
Montréal, Qc, H3X 2P7  
T 514 489 2332  
F 514 680 9084  
line.cote@rh-rh.ca  
www.rh-rh.ca

## ÉQUIPE DE PRODUCTION

L'analyse de la profession de *préposé ou préposée à l'information touristique* a été réalisée sous la responsabilité des personnes suivantes :

- |  |  |
|--|--|
| <b>Gestion de projet</b>                 | <ul style="list-style-type: none"><li>• Danielle Ouellet, directrice du développement et du contrôle qualité, Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT)</li></ul>  |
| <b>Coordination</b>                      | <ul style="list-style-type: none"><li>• Elina Kirova<br/>Chargée de projet<br/>Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT)</li></ul>   |
| <b>Animation et rédaction du rapport</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Line Côté et Michèle Charbonneau<br/><i>Consultantes</i><br/>RH CONSEIL</li></ul>  |
| <b>Comité d'orientation</b>              | <ul style="list-style-type: none"><li>• Pierre Blanchard, agent d'information touristique, CommercETtourisme Granby et région</li><li>• Danielle Jobin, superviseure à l'accueil, Bureau d'information touristique de Memphrémagog, CLD Memphrémagog-Tourisme</li><li>• Sophie Latour, directrice générale, Office de tourisme et des congrès du Haut-Richelieu</li><li>• Sylvie Vandal, commissaire au tourisme, CommercETtourisme Granby et région</li><li>• Diane Bouchard, directrice au développement touristique, Centre local de développement (CLD) de Pierre-De Saurel</li><li>• Nella Mottillo, responsable de la formation des préposés aux renseignements, Ministère du Tourisme Québec – région Montréal</li><li>• Nancy Lefèvre, enseignante en tourisme, Cégep de Granby-Haute Yamaska</li><li>• Carl Grenier, Responsable du secteur Alimentation et Tourisme, Direction générale de la formation professionnelle et technique, Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport</li><li>• David Poncelet, conseiller, Direction du développement des compétences et de l'intervention sectorielle (DDCIS), Commission des partenaires du marché du travail (CPMT)</li><li>• Line Côté, consultante, RH CONSEIL</li><li>• Danielle Ouellet, directrice du développement produits et qualité, Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT)</li><li>• Elina Kirova, chargée de projet, Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT)</li></ul> |
| <b>Conseiller à la production</b>        | <ul style="list-style-type: none"><li>• David Poncelet, Direction du développement des compétences et de l'intervention sectorielle (DDCIS), Commission des partenaires du marché du travail (CPMT)</li></ul>  |

## REMERCIEMENTS

Nous tenons à exprimer nos remerciements aux personnes qui ont généreusement accepté de participer à l'atelier d'analyse de la profession de *préposé ou préposée à l'information touristique*. Cet atelier s'est tenu à Montréal les 11 et 12 mars 2010.

## MEMBRES DU COMITE DE TRAVAIL

NOM	FONCTION	COOPERATIVE/ENTREPRISE	REGION
Pierre Blanchard	Agent d'information touristique	BIT - Commerce et Tourisme Granby et Région	CANTONS-DE-L'EST
Nancy Bouchard	Coordonnatrice	Corporation touristique de Bergeronnes	MANICOUAGAN
Julie Chabot	Agente de promotion touristique	Office de tourisme de Nicolet-Yamaska	CENTRE-DU-QUÉBEC
Marie-Pierre Dubé	Superviseure à l'accueil et à l'information touristique	Office du tourisme de la Côte-du-Sud	CHAUDIÈRES-APPALACHES
Hélène Fiset	Préposée aux renseignements	Office de tourisme et des congrès de Trois-Rivières	MAURICIE
Diane Dalphond	Préposée à l'accueil	Office de tourisme région Mont-Tremblant (Bureau chef)	LAURENTIDES
Louise Gauvin	Superviseure à l'accueil	BIT de Sherbrooke	CANTONS-DE-L'EST
Micheline Lachance	Préposée au centre d'appels	Bonjour Québec (Ministère du Tourisme)	MONTRÉAL
Elaine Laprade	Adjointe à la direction	Développement touristique Centre local de développement (CLD) de Pierre-De Saurel	MONTÉRÉGIE
Marika Lussier-Therrien	Préposée	Tourisme Memphrémagog	CANTONS-DE-L'EST
Maryse Pilon	Responsable du BIT	BIT Ville de Saint-Lin-Laurentides	LAURENTIDES
Dorothy Welch	Préposée au centre infotouristique	Bonjour Québec (Ministère du Tourisme)	MONTRÉAL

### OBSERVATEURS :

- Danielle Ouellet, directrice du développement produits et qualité, Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT)
- David Poncelet, Direction du développement des compétences et de l'intervention sectorielle (DDCIS), Commission des partenaires du marché du travail (CPMT)

## TABLE DES MATIERES

<b>1. INTRODUCTION</b>	<b>1</b>
1.1 LES OBJECTIFS DE L'ANALYSE	1
1.2 LA METHODOLOGIE UTILISEE	2
<b>2. CARACTERISTIQUES SIGNIFICATIVES DE LA PROFESSION</b>	<b>4</b>
2.1 LA CLASSIFICATION NATIONALE DE LA PROFESSION (CNP 1453)	4
2.2 LA NORME DE COMPETENCE CANADIENNE DE <i>PREPOSE OU PREPOSEE A L'INFORMATION TOURISTIQUE</i>	6
2.3 LA DESCRIPTION DU METIER DE <i>PREPOSE OU PREPOSEE A L'INFORMATION TOURISTIQUE</i>	6
2.3.1 LA DEFINITION DE LA PROFESSION	6
2.3.2 LES APPELLATIONS D'EMPLOI	7
2.3.3 NIVEAUX D'EXERCICE RECONNUS	7
2.3.4 LA NATURE DU TRAVAIL EXERCE	7
2.3.5 LEGISLATION ET REGLEMENTATION	8
2.3.6 CONDITIONS DE TRAVAIL	10
<b>3. ANALYSE DES TACHES</b>	<b>17</b>
<b>4. DONNEES QUANTITATIVES SUR LES TACHES</b>	<b>44</b>
<b>5. CONNAISSANCES, HABLETES ET COMPORTEMENTS SOCIOAFFECTIFS</b>	<b>47</b>

## 1. Introduction

Au regard de la *Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre*, depuis le 1<sup>er</sup> avril 2008, les comités sectoriels de main-d'œuvre sont tenus de se conformer aux exigences du *Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre* (CDRCMO) défini par la Direction du développement des compétences et de l'intervention sectorielle (DDCIS).

Dans le but de se conformer à cette nouvelle exigence, le CQRHT a convenu avec la Commission des partenaires du marché du travail (CPMT) d'un projet d'arrimage avec le système de normes de compétences de l'industrie touristique canadienne. Pour ce faire, une norme québécoise répondant aux critères de conformité du CDRCMO définis par la Direction du développement des compétences et de l'intervention sectorielle (DDCIS) de la Commission des partenaires du marché du travail (CPMT) devra être produite et nécessitera aussi de se conformer au Guide des politiques et procédures du Programme de reconnaissance professionnelle du Conseil canadien des ressources humaines en tourisme (CCRHT). Ainsi, la norme professionnelle québécoise devra être jugée équivalente à la norme canadienne par le CCRHT et le CQRHT.

La profession de *préposé ou préposée à l'information touristique* dans les bureaux d'information touristique (BIT), les bureaux d'accueil touristique (BAT) et les centres d'information touristique (CIT) est concernée par cette entente. Avec l'élaboration de la norme professionnelle québécoise, les *préposés ou préposées à l'information touristique* pourront non seulement se qualifier au niveau canadien, mais aussi obtenir un certificat de qualification professionnelle du Québec. Quant aux 36 *préposés ou préposées à l'information touristique* qui ont déjà été reconnus par le système canadien, une clause grand-père leur permettra d'avoir accès à un certificat de qualification professionnelle d'Emploi-Québec.

### 1.1 Les objectifs de l'analyse

L'objectif poursuivi est donc de :

- Réaliser une analyse de profession qui servira de base à l'élaboration d'une norme professionnelle pour les *préposés ou préposées à l'information touristique* dans le réseau des lieux d'accueil touristique du Québec.

Pour ce faire, l'analyse de profession devra :

- Tracer le portrait le plus complet possible de l'exercice de la profession au niveau de plein exercice, c'est-à-dire que les tâches sont exercées de façon autonome et avec le niveau de maîtrise attendu de la majorité des personnes ;
- Fournir une description représentative de l'exercice de cette profession au Québec, de façon à mettre en œuvre les orientations gouvernementales de qualification professionnelle ;
- Fournir l'information qualitative nécessaire à la formulation ultérieure des compétences selon les exigences de qualification professionnelle et du niveau de compétence communément attendu sur le marché du travail.

## 1.2 La méthodologie utilisée

La méthodologie proposée pour l'atteinte des objectifs du mandat actuel est essentiellement basée sur une démarche de réflexion et d'analyse avec des experts du métier visé.

Cette démarche comprend six étapes :

- Étape 1 : Cadrage de la démarche
- Étape 2 : Analyse documentaire
- Étape 3 : Sondage auprès des BIT, des BAT et des CIT
- Étape 4 : Analyse de la profession par un comité de praticiennes expertes du métier
- Étape 5 : Rédaction de l'analyse de profession
- Étape 6 : Validation et dépôt du rapport

Préalablement à l'atelier d'analyse de la profession avec le comité d'experts, les ressources consultantes ont procédé à l'analyse de la norme de compétences *emerit* pour la fonction de *préposé ou préposée à l'information touristique* afin de la transposer dans la forme requise par la méthodologie d'analyse de profession du *Guide du cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre* entérinée en octobre 2007 par la Commission des partenaires du marché du travail (CPMT).

Ce document a été présenté à un comité d'expertes et d'experts du métier dans le cadre d'un atelier de travail de deux jours.

L'atelier de travail avait comme objectif de réaliser, à l'aide d'un groupe d'expertes et d'experts du métier, la description de la réalité spécifique d'exercice de la profession. La méthodologie de l'analyse de profession est une méthode d'analyse qui s'appuie sur un ensemble de concepts permettant de structurer l'exercice d'un métier<sup>1</sup>. Ces concepts sont les suivants:

- ⇒ Fonctions
- ⇒ Tâches
- ⇒ Opérations
- ⇒ Sous-opérations
- ⇒ Conditions de réalisation
- ⇒ Exigences de réalisation
- ⇒ Données quantitatives sur les tâches

Chacun de ces concepts constitue une composante d'une analyse de profession menant à l'identification des compétences requises à l'exercice efficace d'un métier.

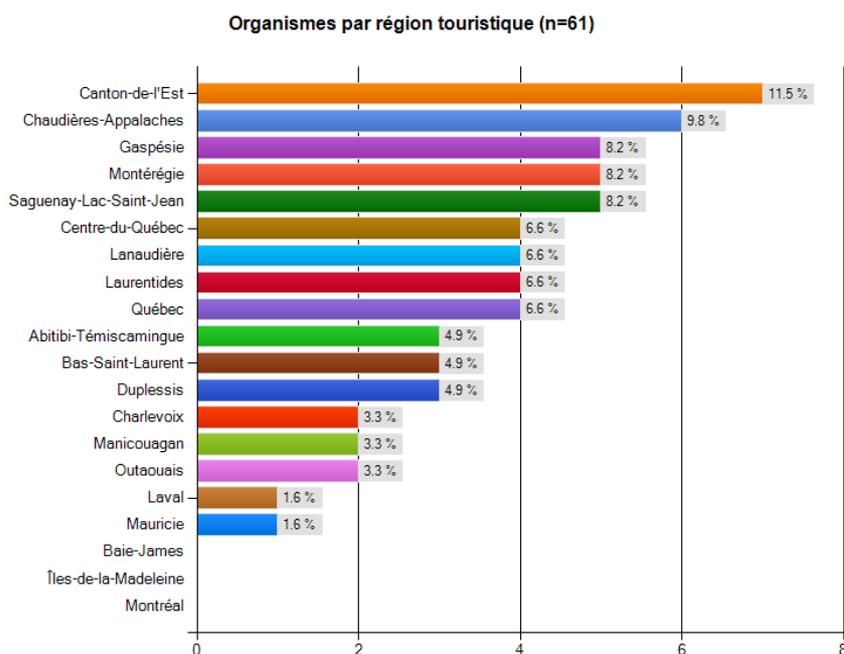
Parallèlement à l'atelier de travail, nous avons procédé à une analyse documentaire et à un sondage auprès des bureaux d'information touristique (BIT) et des bureaux d'accueil touristique (BAT) afin de recueillir des informations sur les conditions d'exercice de la profession.

---

<sup>1</sup> Ces concepts sont issus du *Cadre de référence et instrumentation pour l'analyse d'une profession* produit par le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport et la Commission des partenaires du marché du travail du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale en 2007.

Les informations documentaires sont principalement tirées d'une source principale, soit une étude intitulée « *Bilan de la politique relative aux lieux d'accueil et de renseignements touristiques* » réalisée par le ministère du Tourisme en 2008.

Les autres informations obtenues sur cette profession l'ont été par un sondage réalisé en début d'année 2010 auprès de 200 BIT et BAT ainsi que 7 CIT dans l'ensemble de la province. Quelque 61 BIT et BAT des diverses régions du Québec ont participé à l'enquête. Trois régions ne sont pas représentées : Baie-James, Îles-de-la-Madeleine et Montréal. Aucun CIT n'a répondu au questionnaire web.



### Critères d'échantillonnage

Les critères de représentativité retenus ont été : la taille des bureaux d'information touristique (BIT), des bureaux d'accueil touristique (BAT) et des CIT, le fait que le personnel soit syndiqué ou non et la diversité des régions touristiques ont aussi servi de critères de sélection.

Le comité était composé de 12 personnes :

- dont **9 expertes et experts** du métier étudié. Ces personnes ont été sélectionnées sur la base de leur connaissance de l'ensemble des facettes du métier visé et parce qu'elles démontraient les compétences qui correspondent le plus au profil recherché pour des *préposés ou préposées à l'information touristique*.
- **3 représentantes des employeurs** qui supervisent de près l'exercice de ce métier. Une bonne connaissance du contexte de travail et des défis rencontrés a été considérée comme un critère important lors du choix de ces représentantes. Ces personnes ont toutes exercé le

métier de *préposé ou préposée à l'information touristique* antérieurement et plusieurs le font encore en basse saison.

## 2. Caractéristiques significatives de la profession

### 2.1 La classification nationale de la profession (CNP 1453)

Dans la classification nationale des professions, le métier de *préposé ou préposée à l'information touristique* correspond au code 1453 de la CNP – **Commis aux services à la clientèle, commis à l'information et personnel assimilé**. La description de ce métier montre un contexte, non exclusif au secteur touristique, qui couvre aussi le travail exécuté dans des établissements de vente au détail, des centres d'appel, des compagnies d'assurance, de téléphone et des entreprises de services d'utilité publique et dans d'autres établissements des secteurs privé et public.

La définition que nous fournit la CNP (2006) est la suivante :

« Les commis aux services à la clientèle, les commis à l'information et le personnel assimilé répondent aux demandes de renseignements, donnent des informations au sujet des produits, des services et des politiques d'un établissement et fournissent des services à la clientèle tels que la réception des paiements et le traitement des demandes de service»<sup>2</sup>.

Voici quelques exemples d'appellations d'emploi pour le métier correspondant au code CNP 1453 :

- Commis aux services à la clientèle dans des établissements de commerce au détail
- Commis de centres d'appel
- Commis aux services à la clientèle dans les compagnies d'assurance ou de téléphone, les sociétés de services d'utilité publique et autres entreprises semblables
- Commis à l'information

Selon l'environnement où se pratique le travail, les tâches accomplies peuvent varier.

Dans le but de raffiner cette description et de **l'adapter au secteur touristique**, le CQRHT a référé au code CNP 1453 pour couvrir deux fonctions de travail :

- **Préposé ou préposée à l'information touristique**<sup>3</sup>
- Préposé ou préposée à l'accueil et aux renseignements

Ces deux fonctions relèvent des services d'accueil touristique et les personnes qui les occupent peuvent accomplir des tâches qui s'apparentent.

Les *préposés ou préposées à l'information touristique* travaillent surtout pour des corporations de développement économique et touristique, des offices de tourisme, des associations touristiques régionales, des centres locaux de développement, des clubs automobiles, etc.

---

<sup>2</sup> Extrait du site <http://www5.hrsdc.gc.ca/noc/Francais/CNP/2006/RechercheRapide.aspx?val65=1453>

<sup>3</sup> Source : <http://www.cqrht.qc.ca/description-de-taches/services-de-voyages/les-services-touristiques/prepose-a-linformation-touristique>

Quant aux préposés ou préposées à l'accueil et aux renseignements, on les retrouve aussi dans des entreprises de services d'information touristiques, mais de même dans des lieux de travail plus variés comme des centres de loisirs et de plein air, des établissements d'hébergement, des restaurants, des centres de villégiature, des musées, des centres d'interprétation, des sites et lieux historiques, des aquariums, des parcs d'attractions, des zoos, etc.

La présente analyse vise à distinguer ces deux fonctions en précisant les principales tâches associées à la fonction de préposé à l'information touristique. Actuellement, le CQRHT a recensé les tâches suivantes <sup>4</sup>:

*Documentation :*

- Déterminer l'information susceptible d'être demandée (indications routières, taux de change, informations sur la communauté, etc.) et s'assurer de posséder la documentation nécessaire ;
- Se tenir informé des principales activités et attractions du territoire desservi par le centre d'information touristique ;
- Tenir le matériel d'information à jour et maintenir les inventaires de documentation.

*Information:*

- Répondre aux questions des visiteurs (directement au comptoir, par téléphone ou par la poste) et leur fournir l'information et la documentation nécessaires sur les produits touristiques locaux (services, commodités, activités disponibles, etc.) ;
- Aider les visiteurs à planifier leurs voyages.

*Vente:*

- Peut vendre des assurances voyage, des chèques de voyage, des forfaits et effectuer des réservations d'hôtel et de voiture ;
- Percevoir le paiement des visiteurs pour l'achat de certains articles promotionnels ou d'information en vente au centre d'information touristique ;
- Encourager la prolongation des séjours et les visites.

*Tâches administratives:*

- Compiler les statistiques relatives au nombre et à la nature des demandes;
- Tenir un registre des divers renseignements, plaintes ou demandes de la clientèle ;
- Veiller à la propreté générale des lieux (installations intérieures et extérieures).

---

<sup>4</sup>Source : <http://www.cqrht.qc.ca/description-de-taches/services-de-voyages/les-services-touristiques/prepose-a-linformation-touristique>

## 2.2 La norme de compétence canadienne de *préposé ou préposée à l'information touristique*

Les associations de l'industrie canadienne du tourisme national, provincial et territorial travaillent ensemble depuis 1987 pour élaborer des normes de compétences pour différentes fonctions de travail, dont celle de *préposé ou préposée à l'information touristique*. Le Conseil canadien des ressources humaines en tourisme coordonne les efforts de ces associations en proposant un programme de reconnaissance professionnelle (PRP) reconnu à travers tout le Canada.

Les normes de compétence déterminent les connaissances, habiletés et attitudes requises pour être reconnu compétent dans le cadre d'une fonction spécifique de travail. Ces normes de compétence sont le fruit de la mise en commun de l'expertise de plusieurs professionnels de l'industrie qui occupent cette fonction.

La présente analyse de profession s'appuie sur le contenu des normes de compétence canadienne de *préposé ou préposée à l'information touristique* dont la 2<sup>e</sup> édition a été publiée en 2004. Ces normes ont servi de référentiel pour appuyer la réflexion du comité des expertes et experts afin de réaliser l'analyse de profession nécessaire à l'élaboration de la norme professionnelle québécoise.

## 2.3 La description du métier de *préposé ou préposée à l'information touristique*

### 2.3.1 La définition de la profession

Les expertes et experts consultés dans le cadre de l'atelier de travail de deux jours ont défini la profession de *préposé ou préposée à l'information touristique* de la façon suivante :

Le rôle de la *préposé ou préposée à l'information touristique* est de :

- être à l'affût, se tenir à jour et se documenter sur ce qui se passe dans sa localité/région/province ;
- accueillir les visiteurs dans les lieux d'accueil et de renseignements ;
- être proactif, anticiper, aller au-delà et questionner pour bien comprendre les besoins, intérêts et attentes des visiteurs afin d'y répondre le plus précisément possible et d'offrir un service de qualité ;
- fournir toutes les informations pertinentes, justes et significatives (attraits, activités, événements ou toute autre information pertinente) sur la localité et les régions touristiques du Québec ;
- faire connaître les produits et services offerts ;
- outiller le visiteur et le sécuriser en fonction de ses choix ;
- conseiller et orienter les visiteurs de façon à les aider à planifier un séjour agréable dans la région et à en prolonger la durée ;
- vendre des produits et services et effectuer des réservations;
- agir comme ambassadeur et promouvoir l'industrie touristique ;
- inciter la clientèle à revenir en lui permettant de vivre une expérience touristique mémorable.

Les *préposés ou préposées à l'information touristique* donnent des renseignements au comptoir, par téléphone, par courriel ou par la poste et ce, dans les deux langues officielles.

### 2.3.2 Les appellations d'emploi

Plusieurs appellations sont utilisées dans l'industrie pour désigner la profession de *préposé ou préposée à l'information touristique*.

- Agente et agent d'accueil et d'information touristique
- Agente et agent de communication
- Agente et agent d'information touristique
- Agente et agent touristique
- Conseillère et conseiller à l'accueil et à l'information touristique
- Conseillère et conseiller touristique
- Préposée et préposé à l'accueil
- Préposée et préposé à l'accueil et aux renseignements
- Préposée et préposé à l'accueil et aux renseignements touristiques
- Préposée et préposé à l'accueil touristique
- Préposée et préposé aux renseignements
- Technicienne et technicien touristique

Plusieurs membres du comité d'experts ont suggéré d'utiliser un titre différent de celui de « préposé » afin de mettre en valeur la contribution réelle de cette profession. Pour eux, l'utilisation du titre d'« agent » apparaît plus appropriée puisqu'elle implique de jouer un rôle d'intermédiaire entre une société et le public plutôt que d'accomplir des tâches cléricales.

Un sondage réalisé auprès de 61 bureaux d'information touristique (BIT) et bureaux d'accueil touristique (BAT) montre que l'appellation d'« agente et d'agent d'information touristique » est, dans une proportion de plus de 70 %, le titre d'emploi le plus couramment employé pour désigner la profession.

### 2.3.3 Niveaux d'exercice reconnus

Il n'existe pas de niveaux qui définissent le cheminement d'une personne dans la profession de *préposé ou préposée à l'information touristique*. Les *préposés ou préposées à l'information touristique* débutent dans le métier comme junior, souvent durant leurs études, avec peu ou pas d'expérience dans le domaine touristique. Ils acquièrent de l'expérience au fil du temps.

Au fil des saisons estivales, les BIT et les BAT embauchent une proportion importante de *préposés ou préposées à l'information touristique* avec aucune expérience de travail. La majorité quitte pour retourner aux études. Certains reviennent pour un an ou deux, le temps de faire leurs études.

### 2.3.4 La nature du travail exercé

#### *Les lieux d'exercice*

Le travail de *préposé ou préposée à l'information touristique* s'exerce principalement dans le réseau des lieux d'accueil composé de 81 bureaux d'information touristique (BIT), de 121 bureaux d'accueil touristique (BAT) et de 7 centres Infotouriste (CIT).

« Les BIT sont situés dans les principales agglomérations du Québec, près des grands axes routiers ou des carrefours stratégiques de circulation des flux touristiques. Le mandat des BIT est de fournir une information la plus complète possible sur la région ainsi que sur les régions limitrophes. Ils doivent aussi fournir des renseignements sur les régions situées dans les axes de déplacement ainsi que sur les pôles métropolitains de destination, en plus d'offrir sur place la collection complète des guides touristiques »<sup>5</sup>.

Les BAT, d'autre part, sont «des lieux d'accueil à vocation locale qui offrent des services d'information à l'échelle d'un quartier, d'une localité ou d'un ensemble de municipalités avoisinantes. Le service de documentation comprend principalement le guide touristique de la région immédiate»<sup>6</sup>.

Les CIT sont « des lieux gérés par le ministère du Tourisme. Leur vocation consiste à donner de l'information touristique sur l'ensemble des régions du Québec»<sup>7</sup>.

En 2007, les lieux d'accueil du Québec auraient, selon le ministère du Tourisme, accueilli plus de deux millions de visiteurs. « Plus de la moitié (54 %) d'entre eux provenaient d'une autre région du Québec, 19 % venaient de l'extérieur de la province, 14 % de la localité et 13 % de la région »<sup>8</sup>. Les BAT offrent leurs services à un nombre plus important de visiteurs issus de la localité desservie (21 %) et de la région immédiate (16 %) alors que les BIT sont visités par un plus grand nombre de visiteurs d'autres régions du Québec (59 %) et de l'extérieur du Québec (22 %). Quant aux CIT, deux d'entre eux sont localisés dans les centres urbains de Montréal et de Québec et desservent la province, le Canada, les États-Unis et l'international. Les 5 autres CIT sont localisés aux frontières des États-Unis ou de l'Ontario et, selon leur localisation, desservent principalement les touristes canadiens ou américains.

Dans l'ensemble, les *préposés ou préposées à l'information touristique* travaillant dans ces lieux d'accueil touristique ont posé plus d'un million d'actes de renseignement dont en moyenne 5 400 par BAT et 7 300 par BIT. Quant aux 7 CIT, ils ont accompli près de 300 000 actes de renseignement, dont environ 100 000, respectivement pour chacun des CIT de Montréal et de Québec.

Le ministère du Tourisme distingue trois types d'actes de renseignement :

- L'information générale sur la région, les différents sites, attraits et événements ;
- La référence d'un produit touristique spécifique et ses caractéristiques de localisation, d'accessibilité et de coût ;
- La réservation de l'usage ou de l'accès aux produits à une personne ou à un groupe déterminé.

### *Les services offerts*

Les lieux d'accueil et de renseignements touristiques mettent à la disposition des visiteurs une grande variété de documentation. Le tableau 1 ci-après décrit la documentation généralement disponible dans ces lieux.

---

<sup>5</sup> Ministère du Tourisme, Bilan de la politique relative aux lieux d'accueil et de renseignements touristiques, Jolicoeur & Associés, Décembre 2008, p. 12

<sup>6</sup> Idem p. 12

<sup>7</sup> Idem p. 12

<sup>8</sup> Idem, p. 16

**Tableau 1 - Type de documentation offerte selon la catégorie d'établissement**

N=126	Total	Catégorie d'établissement	
		BAT	BIT
Documentation sur la municipalité et les environs	98.4 %	98.5 %	98.2 %
Documentation sur la région (ATR)	97.5 %	97.0 %	98.2 %
Documentation sur l'ensemble des régions périphériques (ATR)	94.1 %	90.1 %	100%
Affichage des coordonnées d'autres bureaux d'accueil	59.1%	56.9%	62.2%
Dépliants des entreprises et attraits	96.0%	94.5%	98.2%

Source : Ministère du Tourisme, Bilan de la politique relative aux lieux d'accueil et de renseignements touristiques, Jolicoeur & Associés, 2008.

On voit donc que la majorité des BIT et des BAT offre de la documentation relative :

- à la municipalité et les environs;
- à la région;
- à l'ensemble des régions périphériques;
- aux entreprises régionales et aux attraits environnants.

En plus de la documentation, plusieurs autres services sont disponibles dans les lieux d'accueil touristique. Le tableau 2 illustre le type de services généralement offerts par les BIT et les BAT.

**Tableau 2 - Type de services offerts selon la catégorie d'établissement**

N=123	Total	Catégorie d'établissement	
		BAT	BIT
Location d'espaces de présentation	43.5%	40.6%	47.6%
Vitrines de produits régionaux	41.6%	36.0%	49.4%
Vente de documents touristiques	64.1%	54.1%	78.1%
Vente d'articles et de souvenirs (produits régionaux, cartes postales, souvenirs, etc.)	70.0%	66.9%	74.4%
Service d'accompagnement et visites guidées sur demande	31.4%	21.2%	45.7%
Service de réservation	64.7%	59.2%	72.6%
Accès à une ligne 1-800	50.2%	42.2%	61.6%
Accès à Internet	63.1%	56.3%	72.6%
Vente de rafraîchissements et de mets d'accompagnement	23.3%	18.1%	30.5%
Service de patrouille mobile lors d'événements spéciaux ou sur les réseaux cyclables	4.1%	3.1%	5.5%
Vente de vignettes d'accès à des réseaux cyclables ou de motoneige	5.4%	5.7%	4.9%

Source : Ministère du Tourisme, Bilan de la politique relative aux lieux d'accueil et de renseignements touristiques, Jolicoeur & Associés, 2008.

Les CIT, quant à eux, offrent ou peuvent offrir les services suivants :

- Renseignements touristiques et réservations d'hébergement sur toute la province (dans les 7 CIT);
- Vente d'articles promotionnels (dans les 5 CIT frontaliers);
- Services complémentaires aux touristes tels visites guidées à pied, en autobus, en bateau, accès à Internet, comptoir SÉPAQ, agence de voyages, bureau de change, café, boutique hors taxe (dans les 7 CIT mais les services peuvent varier d'un CIT à un autre).

### 2.3.5 Législation et réglementation

En 2001, le ministère du Tourisme a adopté la Politique relative aux lieux d'accueil et de renseignements touristiques suite à la Loi modifiant la Loi sur les établissements touristiques. Cette loi oblige tout gestionnaire d'un lieu d'accueil à détenir une autorisation du ministre du Tourisme afin de pouvoir utiliser les expressions et les pictogrammes réservés par la Loi.

La Politique instaure des règles d'agrément pour les lieux d'accueil touristiques. Pour obtenir l'agrément, le lieu d'accueil touristique doit s'assurer que son service et ses installations se conforment à des critères spécifiques vérifiés lors d'une visite d'évaluation des lieux. Les lieux agréés reçoivent ainsi du ministre l'autorisation de s'afficher comme lieu d'information touristique et d'utiliser les expressions « Information touristique », « Renseignements touristiques » et les pictogrammes « ? » et « I ». L'agrément permet aussi au lieu d'afficher une signalisation sur le réseau routier.

Cette politique vise entre autres à s'assurer que les lieux d'accueil établissent un plan de formation, d'un minimum de 2 jours, abordant la connaissance du produit touristique et l'approche client.

### 2.3.6 Conditions de travail

#### *La saisonnalité des lieux d'accueil*

Selon l'étude du ministère du Tourisme (2008), 85 lieux d'accueil sont ouverts à l'année et près de 60% de ceux-ci sont des BIT. Les BAT et les CIT sont plus nombreux à n'être ouverts qu'en saison estivale (Tableau 3).

**Tableau 3 - Période d'exploitation selon la catégorie d'établissement**

N=202	Total	Catégorie d'établissement		
		BAT	BIT	CIT
Exploitation annuelle	85	32	51	2
Exploitation saisonnière	124	89	30	5
<b>Total</b>	<b>209</b>	<b>121</b>	<b>81</b>	<b>7</b>

Source : Ministère du Tourisme, Bilan de la politique relative aux lieux d'accueil et de renseignements touristiques, Jolicoeur & Associés, 2008.

### Statut des emplois<sup>9</sup>

En 2008, l'ensemble des lieux d'accueil du Québec a employé 820 personnes, dont le tiers, seulement sur une base annuelle (Tableau 4). Les emplois annuels sont un peu plus nombreux dans les BIT (38 %) que dans les BAT (28 %).

On retrouve généralement quatre ou cinq postes de *préposé ou préposée à l'information touristique* dans un bureau durant la période estivale alors qu'il n'y en a qu'un ou deux durant le reste de l'année<sup>10</sup>. Les employés qui travaillent sur une base annuelle le font majoritairement sur une base de temps plein (76 %) et ce, tant dans les BIT que les BAT. Les emplois saisonniers sont aussi, dans une proportion de 82 %, des emplois à temps plein.

**Tableau 4 - Nombre d'employés selon la période d'emploi et le type d'emploi par catégorie**

N=127	Total	Catégorie d'établissement	
		BAT	BIT
Base annuelle	267	119	148
Temps plein	204	91	112
Temps partiel	63	28	36
Base saisonnière	553	310	243
Temps plein	449	230	209
Temps partiel	114	80	34
<b>Total</b>	<b>820</b>	<b>429</b>	<b>391</b>

Source : Ministère du Tourisme, Bilan de la politique relative aux lieux d'accueil et de renseignements touristiques, Jolicoeur & Associés, 2008.

En haute saison, cette fonction est particulièrement occupée par des étudiants (65 %) qui sont recrutés par le biais d'Emploi-Québec (74 % dans les BIT et 56 % dans les BAT) ainsi qu'au fédéral dans le cadre du programme Emploi d'été Étudiants de Service Canada. Ces étudiants représentent 73 % des employés dans les BIT et 57 % dans les BAT. Ces emplois sont majoritairement à temps plein tant dans les BIT que les BAT (Tableau 5).

**Tableau 5 - Nombre d'employés étudiants selon le temps d'emploi par catégorie d'établissement**

N=126	Total	Catégorie d'établissement	
		BAT	BIT
Employés étudiants			
Temps plein	475	204	271
Temps partiel	57	41	16
<b>Total</b>	<b>532</b>	<b>245</b>	<b>287</b>

Source : Ministère du Tourisme, Bilan de la politique relative aux lieux d'accueil et de renseignements touristiques, Jolicoeur & Associés, 2008.

Dans les CIT, on dénombre 23 *préposés ou préposées à l'information touristique* permanents temps plein et 40 saisonniers temps plein. En été, environ 85 étudiants s'ajoutent à l'équipe

<sup>9</sup> Ibid p. 19

<sup>10</sup> Résultats du sondage web réalisé par RH Conseil auprès des 200 BIT et BAT du Québec en 2010.

dans des postes à temps plein. Ces étudiants travaillent à temps partiel au cours de la basse saison.

Notons aussi que, certaines régions, ont mis en place un projet pilote d'embauche de personnes âgées de plus de 50 ans. On cherche à attirer les retraités qui devraient se montrer plus réguliers et qui permettront de combler les besoins pour les périodes où les étudiants ne sont pas disponibles.

### *Les horaires de travail*

Quelle que soit leur saisonnalité, tout le réseau des lieux d'accueil est ouvert 7 jours par semaine pendant la haute saison touristique. La saison des BIT et des BAT commence généralement le 24 juin pour se terminer à la fête du Travail. Lors de l'atelier de travail, les expertes et experts ont laissé entendre que depuis quelques années, les saisons avaient tendance à s'allonger pour démarrer vers la fête de Dollard en mai et s'étendre jusqu'à l'Action de grâces, en octobre. Pendant le reste de l'année, « la moitié des BIT ouvre 7 jours par semaine alors que l'autre moitié ouvre 5 ou 6 jours par semaine. Ceux qui opèrent sur une base saisonnière, au nombre de 30, sont ouverts en moyenne 110 jours »<sup>11</sup>. Quant aux BAT, le quart seulement sont ouverts annuellement. Hors saison, seulement 20 % des BAT sont ouverts moins de 5 jours semaine.

La saison des CIT est légèrement différente. Les CIT de Montréal et de Québec sont ouverts à l'année (fermé le jour de Noël et le jour de l'An) alors que les CIT de Rigaud et de Rivière-Beaudette le sont du 1<sup>er</sup> avril au 31 octobre, le CIT de Lacolle du 22 avril au 11 octobre et les CIT de Stanstead et de Dégelis le sont du 20 mai au 11 octobre.

Les horaires sont variables selon la saison touristique et varient de 35 à 40 heures par semaine. En haute saison, les bureaux peuvent être ouverts de 8h00 jusqu'à 21h00 selon la région. Les CIT sont ouverts jusqu'à 19 h00. En basse saison, les horaires de travail sont généralement de 9 a.m. à 16h30 et, dans certains cas, 18h. Pour les CIT, les heures de fermeture en basse saison varient entre 16h00 et 17h00.

Durant la haute saison, dans les lieux d'accueil, en plus de travailler 7 jours par semaine et il n'est pas rare de le faire les soirs, les fins de semaine et les jours fériés.

### *Exigences physiques*

Le travail de *préposé ou préposée à l'information touristique* peut être qualifié d'exigeant puisqu'en haute saison il demande de faire de longues journées et de passer de longues heures debout.

### *Facteurs de stress*

Le travail de *préposé ou préposée à l'information touristique* peut être accompli dans un climat de pression, particulièrement aux heures de pointe. L'afflux des visiteurs et des demandes peut varier selon la saison ainsi que certains moments de la journée.

### *Rémunération*

---

<sup>11</sup> Ministère du Tourisme, Bilan de la politique relative aux lieux d'accueil et de renseignements touristiques, Jolicoeur & Associés, Décembre 2008, p. 16

La rémunération des *préposés ou préposées à l'information touristique* varie d'un lieu d'accueil à un autre. Le sondage réalisé auprès des BIT et des BAT révèle que près de la moitié des lieux d'accueil consultés offre le salaire minimum en début d'emploi alors que l'autre moitié déclare proposer une rémunération supérieure au salaire minimum.

De même, la moitié des bureaux n'offre aucune progression possible sur la base de l'expérience. Par contre, l'autre moitié applique une augmentation selon une échelle salariale déterminée suivant la progression de l'expérience.

Précisons que les emplois permanents sont rémunérés sur la base d'une échelle salariale généralement un peu plus élevée que celle des étudiants.

Pour les CIT, le salaire de base variera en fonction du niveau de scolarité. Une échelle salariale spécifique définit les échelons pour les étudiants. Par ailleurs, les salaires des employés permanents du ministère du Tourisme varieront en fonction des échelles salariales du Conseil du trésor.

Ainsi, la rémunération des *préposés ou préposées à l'information touristique* peut varier en fonction de plusieurs facteurs :

- relatifs à l'employé (expérience de travail, scolarité et formation, etc.)
- relatifs au bureau (taille, localisation, présence du syndicat, saisonnalité des opérations, etc.)
- relatifs à l'emploi (statut d'emploi, horaires, autres avantages non pécuniaires, etc.)

### *Syndicalisation*

De façon générale, les BIT et les BAT sont peu syndiqués. Dans les CIT gérés par le ministère du Tourisme, les *préposés ou préposées à l'information touristique* sont généralement syndiqués.

Les étudiants qui occupent cette fonction ne sont pas syndiqués quel que soit le lieu où ils travaillent.

### *Organisation du travail*

L'organisation du travail varie selon le type de lieu d'accueil et selon la saison touristique. En basse saison, les équipes sont restreintes et les employés doivent être plus polyvalents qu'en haute saison.

Les *préposés ou préposées à l'information touristique* donnent généralement des renseignements au comptoir, par téléphone, par courriel ou par la poste et ce, dans les deux langues officielles. Ce travail, quoique très encadré par des politiques et procédures est exercé de façon autonome après un certain temps d'entraînement.

### *Outils de travail*

Les outils de travail des *préposés ou préposées à l'information touristique* varient selon que le travail est accompli dans un BIT, un BAT ou un CIT. Pratiquement tous les BIT et les CIT sont dotés d'ordinateurs, d'un accès Internet, d'un télécopieur et d'un courrier électronique. Ce n'est

pas le cas de tous les BAT, même si ces derniers sont tout de même assez nombreux à être bien outillés (Tableau 6).

**Tableau 6 - Outils de travail des préposés ou préposées à l'information touristique selon la catégorie d'établissement**

N=125	Total	Catégorie d'établissement	
		BAT	BIT
Ordinateur	94.3%	90.4%	100.0%
Télécopieur	68.6%	58.3%	83.5%
Accès Internet	93.4%	88.9%	100.0%
Courriel	89.9%	84.2%	98.2%
Accès à des banques de données partagées entre bureaux d'accueil	56.5%	48.0%	68.9%

Source : Ministère du Tourisme, Bilan de la politique relative aux lieux d'accueil et de renseignements touristiques, Jolicoeur & Associés, 2008.

Par contre, l'accès à des banques de données partagées entre bureaux est plutôt faible : seulement 68.9 % des BIT et 48 % des BAT utilisent l'Intranet (banque d'information, réservations, statistiques, tarifs d'hébergement et forfaits) qui est complexe à utiliser.

À ce jour, les 7 CIT, 66 bureaux d'information touristique et 36 bureaux d'accueil touristique sont pourvus de la plateforme informatique BonjourQuebec.com. Toutes les ATR (associations touristiques régionales) le sont également. Les *préposés ou préposées à l'information touristique* reçoivent une formation spécifique pour utiliser cet outil. Alors que 69 % des bureaux utilisent cet outil informatique à des fins de référence, seulement 13 % s'en servent pour faire des réservations au nom de visiteurs.

#### *Conditions d'entrée sur le marché du travail*

Le sondage réalisé auprès des BIT, des BAT et des CIT met en lumière que ce ne sont pas tous les employeurs qui ont des exigences particulières pour le type de formation requise lors de l'embauche de *préposés ou préposées à l'information touristique*. Près du tiers des personnes consultées ont déclaré n'avoir aucune exigence de scolarité. Nombreux toutefois sont ceux qui exigent minimalement le diplôme d'études secondaires (DES).

Aucune expérience de travail particulière n'est exigée, mais une expérience de travail avec le public ou en contact avec la clientèle (vente, service, autre) représente un atout.

Les principaux critères d'embauche lors du recrutement de *préposés ou préposées à l'information touristique* sont :

- La fonctionnalité dans les deux langues officielles ou une autre langue<sup>12</sup>.
- La fonctionnalité en bureautique/informatique (navigation sur Internet, courrier électronique, Word, Excel)
- Autonomie et débrouillardise
- Personnalité et entregent

<sup>12</sup> Les conditions d'agrément exigent un employé bilingue en permanence dans chaque bureau.

- Capacité de communication
- Aisance avec le public
- Aptitude à la vente
- Connaissance générale de la géographie locale, régionale ou provinciale (selon la localisation du bureau)
- Connaissance générale du produit touristique

Dans les CIT, le processus de sélection est plus rigoureux. Pour obtenir un emploi occasionnel ou permanent, le candidat doit poser sa candidature lors de concours de recrutement annoncés par le Conseil du Trésor. Il doit ensuite, s'il est sélectionné, passer des examens d'embauche. S'il les réussit, son nom sera mis sur la liste de déclaration d'aptitude pour le poste de préposé aux renseignements. Le ministère pourra alors obtenir des noms à partir de cette liste lors d'embauche de préposés.

Pour obtenir un emploi étudiant dans un CIT, le candidat doit être étudiant à temps plein au Québec, dans un domaine relié au tourisme et être inscrit au service de placement étudiant d'Emploi Québec.

#### *Formation des préposés ou préposées à l'information touristique*

La formation des *préposés ou préposées à l'information touristique* représente un défi important pour les bureaux touristiques. D'une part, à chaque nouvelle saison, les employés à former sont nombreux, car la proportion de nouveaux employés est très importante pour la majorité des bureaux touristiques.

Selon les répondants de l'étude du ministère du Tourisme (2008), les compétences à développer touchent deux facettes principalement. « La première concerne le savoir-être dans une relation avec un client. Cette qualité peut difficilement être transmise, mais sa présence est vérifiée chez le candidat lors de l'entrevue d'embauche. Le second aspect de la compétence recherchée est plus facile à acquérir par une formation appropriée, puisqu'il s'agit de la connaissance des attraits et services offerts aux visiteurs »<sup>13</sup>.

« Ce sont les gestionnaires des lieux d'accueil et de renseignements touristiques qui établissent les programmes de formation et en assurent la coordination. La grande majorité des BAT et des BIT offrent à leurs employés le programme de formation fourni par les ATR. Plusieurs offrent aussi des cours de sécurité. La formation à l'interne reste tout de même la plus répandue, puisque 88 % des bureaux en font profiter leurs employés sous une forme ou une autre.

Cette formation conçue par chacun des bureaux et adaptée à ses besoins est offerte une fois par année dans la plupart des cas et dure en moyenne trois jours et demi »<sup>14</sup>.

---

<sup>13</sup> Ministère du Tourisme, Bilan de la politique relative aux lieux d'accueil et de renseignements touristiques, Jolicoeur & Associés, Décembre 2008, p.22

<sup>14</sup> Idem, p.22-23

Ces activités généralement échelonnées sur deux semaines peuvent prendre une multitude de formes :

- Ateliers de formation sur les régions touristiques, leurs produits et attraits et sur les procédures internes, les systèmes informatiques de réservations et renseignements (Bonjour Québec)
- Jumelage ou mentorat
- Journées découvertes
- Visites thématiques sur le territoire
- Tournées ou sorties de groupe durant la saison
- Billets gratuits ou passe VIP pour assister à des événements
- Formations des partenaires
- Visites de lieux d'hébergement et de sites touristiques
- Spex (Service par excellence)

Dans les CIT, la formation est d'une durée de trois semaines. Une formation continue est prévue tout au long de l'année, soit par des formations ponctuelles, des lectures de documents ou des visites d'attraits.

#### *Perspectives de carrière*

L'emploi de *préposés ou préposées à l'information touristique* est un poste d'entrée dans le réseau des lieux d'accueil touristique. Après quelques années d'expérience, il est pensable d'accéder à un poste de supervision d'un bureau touristique et ensuite comme directeur d'un centre d'information touristique. D'autres avenues sont aussi possibles dans l'industrie touristique comme agent de développement ou agent de promotion.

Le fort taux de roulement existant dans ce poste fragilise toutefois la profession et la capacité de rétention des bureaux. Fortement composés d'étudiants, ces bureaux éprouvent de la difficulté à conserver cette main-d'œuvre. « L'essentiel de la problématique reliée au roulement du personnel est occasionné par le caractère saisonnier et à temps partiel du travail. Cette caractéristique de base de l'emploi amène le bureau à recruter parmi les étudiants de niveau collégial et universitaire, lesquels quitteront éventuellement cet emploi pour poursuivre leurs études à l'extérieur de la région où ils auront trouvé un emploi correspondant davantage à leur formation »<sup>15</sup>.

#### *Changements affectant la profession*

L'industrie touristique a été, comme bien d'autres, touchée au cours des dernières années par des changements technologiques, principalement en lien avec les technologies de l'information. Pour les *préposés ou préposées à l'information touristique*, cela implique d'accomplir certaines tâches avec l'aide d'outils différents. Par exemple, avec Internet :

- Les statistiques sont maintenant recueillies en ligne
- Les demandes par Internet deviennent plus importantes qu'en papier
- Les sondages auprès des publics sont dorénavant informatisés
- La prise de statistiques est maintenant informatisée
- Les caisses enregistreuses sont informatisées

---

<sup>15</sup> Idem p. 21

- L'utilisation d'un GPS, de Google et de Bonjourquébec.com devient courante
- L'utilisation de la base de données Intranet qui relie tous les bureaux est en voie d'implantation.

Ce virage technologique continuera à s'amplifier et de plus en plus d'activités en ligne et sur différentes plateformes verront le jour dans un futur assez rapproché.

En plus des changements technologiques, les demandes des visiteurs changent et dans certains cas deviennent plus complexes. Le rôle de conseiller prend plus d'importance parce que les demandes des visiteurs sont de plus en plus variées. Les clients s'attendent à des suggestions. Ils posent des questions sur ce qui peut être fait et vu. Ils demandent aussi à obtenir des tracés routiers. De même, les *préposés ou préposées à l'information touristique* servent des clientèles de plus en plus variées qui ont des besoins différents - clients locaux (parents ou grands-parents, nouveaux arrivants, baby-boomers, etc.), touristes (montréalais, québécois, canadiens, américains, asiatiques, etc.), excursionnistes (aller-retour le même jour), milieu scolaire (sortie, camp de jour, recherche sur la région), voyages de groupe (personnes âgées, etc.), passants et autres.

De plus en plus de clients sont à l'affût des nouvelles tendances (podcast, GPS, multiplateforme, etc.), particulièrement les jeunes. Le défi, c'est d'être capable d'offrir à ces clients ce qu'Internet ne peut leur offrir.

Enfin, de plus en plus de bureaux touristiques font le virage vert. Cette philosophie se manifeste par une gestion suivie des inventaires de documentation, par la réutilisation des papiers, la diminution des envois postaux, et autres pratiques visant à protéger l'environnement.

### 3. Analyse des tâches

Les tâches et opérations présentées ci-après sont structurées et présentées selon un ordre fonctionnel et chronologique. L'ordre fonctionnel réfère à l'organisation du travail de la fonction de *préposé ou préposée à l'information touristique*. L'ordre chronologique présente l'ordre logique d'exécution de chacune des tâches en lien avec les méthodes de travail du réseau des lieux d'accueil du Québec.

Pour faciliter la compréhension, définissons des **principaux concepts** de base d'une analyse de profession.

#### FONCTION

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

#### TACHES

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.

## **OPERATIONS**

Les opérations sont les actions qui décrivent les étapes de réalisation d'une tâche et permettent d'établir le « comment » pour l'atteinte du résultat. Elles sont rattachées à la tâche et liées entre elles.

## **SOUS-OPERATIONS**

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

## **CONDITIONS DE REALISATION**

Les conditions de réalisation sont les modalités et les circonstances qui ont un impact déterminant sur la réalisation de la tâche et illustrent notamment l'environnement de travail, les risques à la santé et la sécurité du travail, l'équipement, le matériel et les ouvrages de référence utilisés au regard de l'accomplissement de la tâche.

## **EXIGENCES DE REALISATION DE LA TACHE**

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

## **DONNEES QUANTITATIVES SUR LES TACHES**

Ce concept permet de déterminer la valeur des tâches en matière de difficulté, d'importance, de fréquence et d'occurrence. Il s'agit donc d'évaluer le degré de difficulté associé à l'exécution des tâches. Le critère importance renvoie à la mesure des effets négatifs liés à l'exécution inadéquate d'une tâche. La notion de fréquence, quant à elle, réfère au temps investi à l'exercice d'une tâche. Enfin, l'occurrence vise le nombre de travailleurs qui accomplissent une tâche dans le cadre de leur métier et dans le secteur.

La valeur des fonctions fournit de l'information utile à la conception des outils d'évaluation et peut même aider à définir des spécialités dans un métier.

## Tableau Fonctions-Tâches-Opérations

<b>1. ACCUEIL/ INFORMATION</b>	<b>1. Accueillir les clients</b>	1.1 Recevoir les visiteurs au comptoir	1.2 Prendre les appels téléphoniques	1.3 Prendre les demandes d'information par Internet	1.4 Saisir les statistiques relatives aux visiteurs	1.5 Saisir et transmettre les commentaires et les plaintes des clients
	<b>2. Fournir de l'information sur les attraits, les services et les produits touristiques</b>	2.1 Cerner les besoins des clients	2.2 Traiter chaque demande et trouver les renseignements voulus	2.3 Communiquer les renseignements demandés	2.4 Offrir du soutien aux clients à utiliser l'ordinateur mis à leur disposition	2.5 Conseiller et aider les clients à planifier leur itinéraire et/ou séjour
		2.6 Vérifier la satisfaction et la compréhension du client				
	<b>3. Offrir des services à des clients avec des besoins particuliers (groupe, personnes avec un handicap, visiteurs de langue étrangère, etc.)</b>	3.1 Cerner les besoins particuliers des visiteurs	3.2 Faire des démarches pour répondre aux besoins	3.3 Proposer des solutions si possible ou référer à des ressources qui peuvent aider		

<b>2. DOCUMENTATION</b>	<b>4. Interagir avec les partenaires touristiques</b>	4.1 Transmettre des informations aux partenaires touristiques	4.2 Exprimer des demandes aux partenaires touristiques	4.3 Recueillir de l'information auprès des partenaires touristiques	4.4 Répondre aux demandes des partenaires touristiques	
	<b>5. Prendre connaissance des nouveautés et de tout changement pertinent dans la localité/ la région</b>	5.1 Effectuer des recherches locales et régionales	5.2 Transmettre l'information aux autres préposées et préposés ainsi qu'aux visiteurs			
	<b>6. Déterminer l'information susceptible d'être demandée</b>	6.1 Déterminer l'information locale/régionale susceptible d'être demandée	6.2 Étudier les principaux attraits et événements de la province	6.3 Préciser tout renseignement connexe susceptible d'être demandé		
	<b>7. Maintenir à jour le matériel d'information</b>	7.1 Tenir la documentation à jour	7.2 Enrichir le matériel d'information disponible			

<b>3. PROMOTION/ VENTE</b>	<b>8. Vendre et promouvoir des produits et services (cartes, produits du terroir, objets promotionnels ou utilitaires, breuvages, etc.)</b>	8.1 Se familiariser avec les produits et services offerts	8.2 Cerner le besoin du client et le conseiller	8.3 Vendre et promouvoir les produits et services	8.4 Conclure et finaliser la vente	
	<b>9. Conseiller et effectuer des réservations (hébergement, forfaits, croisières, etc.)</b>	9.1 Cerner le besoin du client	9.2 Conseiller en fonction de la demande	9.3 Procéder à des recherches sur les services disponibles	9.4 Amorcer ou enregistrer la transaction de réservation pour le client	
	<b>10. Contrôler les admissions et percevoir les frais d'entrées, s'il y a lieu</b>	10.1 Cerner le besoin du client	10.2 Procéder à des recherches sur les services disponibles	10.3 Enregistrer la transaction de réservation pour le client	10.4 Recevoir le paiement	
<b>4. ADMINISTRATION</b>	<b>11. Faire fonctionner le bureau</b>	11.1 Ouvrir le bureau	11.2 Exécuter les opérations quotidiennes du bureau	11.3 Opérer la caisse	11.4 Traiter les demandes d'envoi de documentation	11.5 Procéder à l'inventaire des ressources documentaires
		11.6 Procéder à l'inventaire des produits en vente	11.7 Veiller à la propreté générale des lieux	11.8 Fermer le bureau		

## Tâche 1. Accueillir les clients

### Conditions de réalisation

Les services d'accueil sont généralement dispensés à l'intérieur d'un établissement, mais dans une aire ouverte.

Travail accompli généralement de façon autonome sans supervision directe.

Les informations peuvent être communiquées directement au comptoir, par téléphone, par Internet ou par la poste.

La polyvalence est nécessaire.

Impact important sur la satisfaction de la clientèle.

Les communications orales et écrites sont importantes, tant avec la clientèle qu'avec les partenaires.

Travail effectué dans la langue maternelle ou dans la langue seconde.

L'utilisation de l'informatique et de divers moyens de télécommunication est nécessaire pour accomplir cette tâche.

Ce travail exige la consultation de divers documents tels que des catalogues, des cartes géographiques, des politiques et procédures, des lois et des règlements.

À partir :

- de directives, de politiques de l'entreprise ou des conventions de travail;
- des normes du service à la clientèle.

Le volume d'activités peut créer un environnement stressant.

### Exigences de réalisation

- Professionnalisme
- Compréhension des priorités
- Pertinence des questions
- Exactitude des informations
- Efficacité de la communication (ton, débit, clarté)
- Bonne connaissance écrite et orale du français et de l'anglais
- Utilisation de divers logiciels

OPERATIONS	SOUS-OPERATIONS	COMMENTAIRES
1.1 Recevoir les visiteurs au comptoir	1.1.1 Se lever 1.1.2 Établir un contact visuel 1.1.3 Sourire 1.1.4 Saluer le visiteur 1.1.5 Entamer la conversation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attribuer un ordre de priorité en matière de service à la clientèle</li> <li>• Servir les visiteurs en priorité avant d'effectuer d'autres tâches</li> </ul>
1.2 Prendre les appels téléphoniques	1.2.1 Répondre, saluer et s'identifier 1.2.2 Poser une question ouverte	

<b>Tâche 1. Accueillir les clients (SUITE)</b>		
<b>OPERATIONS</b>	<b>SOUS-OPERATIONS</b>	<b>COMMENTAIRES</b>
1.3 Prendre les demandes d'informations par Internet	1.3.1 Accéder au courriel 1.3.2 Lire et répondre aux courriels pendant la journée	
1.4 Saisir les statistiques relatives aux visiteurs	1.4.1 Poser des questions à des fins de statistiques à chaque acte d'information 1.4.2 Rassembler les statistiques	
1.5 Saisir et transmettre les commentaires et les plaintes des clients	1.5.1 Écouter le client 1.5.2 Poser des questions ouvertes 1.5.3 Recueillir et documenter la plainte ou le commentaire du client 1.5.4 Informer le visiteur des mesures qui seront prises 1.5.5 Transmettre le rapport au superviseur pour le suivi	

**Tâche 2. Fournir de l'information sur les attraits, les services et les produits touristiques**

<b>Conditions de réalisation</b>		<b>Exigences de réalisation</b>
<p>Les services d'accueil sont généralement dispensés à l'intérieur d'un établissement, mais dans une aire ouverte.</p> <p>Travail accompli généralement de façon autonome sans supervision directe.</p> <p>Les informations peuvent être communiquées directement au comptoir, par téléphone, par Internet ou par la poste.</p> <p>La polyvalence est nécessaire.</p> <p>Impact important sur la satisfaction de la clientèle.</p> <p>Les communications orales et écrites sont importantes, tant avec la clientèle qu'avec les partenaires.</p> <p>Travail effectué dans la langue maternelle ou dans la langue seconde.</p> <p>L'utilisation de l'informatique et de divers moyens de télécommunication est nécessaire pour accomplir cette tâche.</p> <p>Ce travail exige la consultation de divers documents tels que des catalogues, des cartes géographiques, des politiques et procédures, des lois et des règlements.</p> <p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de directives, de politiques de l'entreprise ou des conventions de travail;</li> <li>• des normes du service à la clientèle</li> <li>• des ressources documentaires disponibles.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Professionnalisme</li> <li>• Pertinence des questions</li> <li>• Pertinence des réponses</li> <li>• Connaissance de la documentation disponible ou du matériel d'information.</li> <li>• Utilisation optimale des ressources</li> <li>• Exactitude des informations</li> <li>• Validation de l'information</li> <li>• Connaissance des produits et services</li> <li>• Patience</li> <li>• Débrouillardise</li> <li>• Crédibilité</li> <li>• Respect des délais</li> <li>• Utilisation de divers logiciels</li> <li>• Bonne connaissance écrite et orale du français et de l'anglais</li> </ul>
<b>OPERATIONS</b>	<b>SOUS-OPERATIONS</b>	<b>COMMENTAIRES</b>
2.1 Cerner les besoins des clients	2.1.1 Poser des questions ouvertes 2.1.2 Reformuler le besoin du client 2.1.3 Identifier les informations importantes pour le visiteur	

**Tâche 2. Fournir de l'information sur les attraits, les services et les produits touristiques (SUITE)**

OPERATIONS	SOUS-OPERATIONS	COMMENTAIRES
<p>2.2 Traiter chaque demande et trouver les renseignements voulus</p>	<p>2.2.1 Utiliser sa connaissance des ressources disponibles            2.2.2 Identifier les ressources documentaires disponibles            2.2.3 Prendre connaissance des explications à fournir au visiteur            2.2.4 Utiliser les ressources disponibles pour trouver l'information voulue.            2.2.3 Varier les sources d'information</p>	<p>Ressources possibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ressources internes de l'établissement               <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cartes</li> <li>➤ Guides</li> <li>➤ Brochures</li> <li>➤ Indicateurs</li> <li>➤ Sites web</li> <li>➤ Coupures de journaux</li> <li>➤ Ouvrages de référence</li> <li>➤ Personnes-ressources</li> <li>➤ Services essentiels</li> </ul> </li> <li>• Ressources locales pour répondre à certaines demandes particulières (services de traduction, etc.)</li> <li>• Communication avec des organismes touristiques régionaux plus importants</li> <li>• Utiliser les moteurs de recherche Internet</li> <li>• Bases de données provinciales</li> <li>• Intranet</li> <li>• Ressources externes offrant des services particuliers (services de réservations, etc.)</li> <li>• Liens pratiques en ligne (411 ou autre)</li> <li>• Systèmes internes</li> <li>• Systèmes externes</li> <li>• Site web de l'organisme</li> </ul>

Tâche 2. Fournir de l'information sur les attraits et produits touristiques (SUITE)		
OPERATIONS	SOUS-OPERATIONS	COMMENTAIRES
2.3 Communiquer les renseignements demandés	2.3.1 Fournir l'information touristique locale, régionale, provinciale/territoriale et nationale demandée  2.3.2 Suggérer des options qui rehausseront le séjour des visiteurs  2.3.3 Offrir la documentation pertinente	
2.4 Offrir du soutien aux clients à utiliser l'ordinateur mis à leur disposition	2.4.1 Informer le client que le service est à leur disposition 2.4.2 Offrir un service de soutien au client 2.4.3 Contrôler l'achalandage et l'utilisation de l'équipement	
2.5 Conseiller et aider les clients à planifier leur itinéraire et/ou séjour	2.5.1 Suggérer plusieurs produits susceptibles de répondre aux besoins du client 2.5.2 Guider le client et promouvoir le caractère unique de la région	
2.6 Vérifier la satisfaction et la compréhension du client		

Tâche 3. Offrir des services à des clients avec des besoins particuliers (groupe, personnes avec un handicap, visiteurs de langue étrangère, etc.)		
Conditions de réalisation	Exigences de réalisation	
<p>Les services d'accueil sont généralement dispensés à l'intérieur d'un établissement, mais dans une aire ouverte.</p> <p>Travail accompli généralement de façon autonome sans supervision directe.</p> <p>Les informations peuvent être communiquées directement au comptoir, par téléphone, par Internet ou par la poste.</p> <p>La polyvalence est nécessaire.</p> <p>Les responsabilités sont importantes au regard de la satisfaction de la clientèle.</p> <p>Les communications orales et écrites sont importantes, tant avec la clientèle qu'avec les partenaires.</p> <p>Travail effectué dans la langue maternelle ou dans la langue seconde.</p> <p>L'utilisation de l'informatique et de divers moyens de télécommunication est nécessaire pour accomplir cette tâche.</p> <p>Ce travail exige la consultation de divers documents tels que des catalogues, des cartes géographiques, des politiques et procédures, des lois et des règlements.</p> <p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de directives, de politiques de l'entreprise ou des conventions de travail;</li> <li>• des normes du service à la clientèle.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Professionnalisme</li> <li>• Pertinence des questions</li> <li>• Pertinence des réponses</li> <li>• Connaissance de la documentation disponible ou du matériel d'information</li> <li>• Connaissance des produits et services</li> <li>• Bonne connaissance écrite et orale du français et de l'anglais</li> <li>• Utilisation optimale des ressources</li> <li>• Exactitude des informations</li> <li>• Validation de l'information</li> <li>• Débrouillardise</li> <li>• Crédibilité</li> </ul>	
OPERATIONS	SOUS-OPERATIONS	COMMENTAIRES
3.1 Cerner les besoins particuliers des visiteurs	3.1.1 Poser des questions ouvertes pour s'informer des besoins	
3.2 Faire des démarches pour répondre aux besoins	3.2.1 Faire des recherches 3.2.2 Utiliser les ressources disponibles pour répondre aux besoins spécifiques du client	

**Tâche 3. Offrir des services à des clients avec des besoins particuliers (groupe, personnes avec un handicap, visiteurs de langue étrangère, etc.) (SUITE)**

OPERATIONS	SOUS-OPERATIONS	COMMENTAIRES
3.3 Proposer des solutions si possible ou référer à des ressources qui peuvent aider	3.3.1 Communiquer les résultats de la recherche 3.3.2 Mettre à la disposition du client la documentation requise ou des références, s'il y a lieu	

Tâche 4. Interagir avec les partenaires touristiques		
Conditions de réalisation		Exigences de réalisation
<p>Travail accompli généralement de façon autonome sans supervision directe.</p> <p>Les informations peuvent être communiquées par divers moyens ou médias de communication</p> <p>La polyvalence est nécessaire.</p> <p>Impact important sur le service à la clientèle</p> <p>Travail effectué dans la langue maternelle ou dans la langue seconde.</p> <p>L'utilisation de l'informatique et de divers moyens de paiement est nécessaire pour accomplir cette tâche.</p> <p>Ce travail exige l'application des politiques et procédures, des lois et des règlements de l'établissement.</p> <p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de directives, de politiques de l'entreprise ou des conventions de travail;</li> <li>• des normes du service à la clientèle.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tact</li> <li>• Courtoisie</li> <li>• Empathie</li> <li>• Dynamisme</li> <li>• Professionnalisme</li> <li>• Excellence du service à la clientèle</li> <li>• Efficacité de la communication (ton, débit, clarté)</li> <li>• Respect des procédures établies</li> </ul>
OPERATIONS	SOUS-OPERATIONS	COMMENTAIRES
4.1 Transmettre des informations aux partenaires touristiques	4.1.1 Déterminer et préparer les informations à transmettre aux partenaires touristiques 4.1.2 Communiquer l'information aux partenaires	
4.2 Exprimer des demandes aux partenaires touristiques	4.2.1 Cerner les besoins 4.2.2 Communiquer la demande aux partenaires	
4.3 Recueillir de l'information auprès des partenaires touristiques	4.3.1 Constituer un complément à l'information déjà existante (valeur ajoutée, actualisation)	
4.4 Répondre aux demandes des partenaires touristiques	4.4.1 Noter et traiter la demande 4.4.2 Transférer au superviseur, s'il y a lieu	

Tâche 5. Prendre connaissance des nouveautés et de tout changement pertinent dans la localité/la région		
<b>Conditions de réalisation</b>		<b>Exigences de réalisation</b>
<p>Travail accompli dans un Bureau d'information touristique (BIT) ou un Bureau d'accueil touristique (BAT) rattaché à une entreprise de service du secteur public aussi des CIT (Centres Infotouristes).</p> <p>Travail individuel et en équipe.</p> <p>Travail accompli généralement de façon autonome sans supervision directe.</p> <p>Travail effectué dans la langue maternelle ou dans la langue seconde.</p> <p>À partir : de directives, de politiques de l'entreprise ou des méthodes de travail;</p> <p>À l'aide des journaux, des médias, d'Internet et du bouche-à-oreille ou toute autre source d'informations crédibles.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respect des méthodes de classement et de recherche</li> <li>• Précision de l'information à diffuser</li> <li>• Bonne collaboration en équipe</li> <li>• Conformité aux méthodes de travail</li> <li>• Bonne connaissance écrite et orale du français et de l'anglais</li> <li>• Connaissance de certains logiciels</li> <li>• Sens de l'initiative</li> </ul>
OPERATIONS	SOUS-OPERATIONS	COMMENTAIRES
5.1 Effectuer des recherches locales et régionales	5.1.1 Lire les journaux locaux 5.1.2 Écouter les médias 5.1.3 Consulter différents sites Internet/Intranet 5.1.4 Écouter ce qui se passe (bouche-à-oreille) 5.1.5 Faire ressortir les nouveautés 5.1.6 Actualiser, modifier ou documenter l'information (S'il y a lieu)	
5.2 Transmettre l'information aux autres préposées et préposés	5.2.1 Suivre les procédures du bureau	

**Tâche 6. Déterminer l'information susceptible d'être demandée**

<b>Conditions de réalisation</b>		<b>Exigences de réalisation</b>
<p>Travail accompli dans un Bureau d'information touristique (BIT) ou un Bureau d'accueil touristique (BAT) rattaché à une entreprise de service du secteur public aussi des CIT (Centres Infotouristes).</p> <p>Travail individuel ou en équipe.</p> <p>Travail accompli généralement de façon autonome sans supervision directe.</p> <p>Collaboration avec divers partenaires de l'industrie du tourisme et autres secteurs.</p> <p>Travail effectué dans la langue maternelle ou dans la langue seconde.</p> <p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de directives, de politiques de l'entreprise ou des conventions de travail;</li> <li>• des normes du service à la clientèle.</li> </ul> <p>À l'aide de documentation, de catalogues, de cartes géographiques, de moyens de communication divers et de matériel informatique (Ordinateur, Internet, web).</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bonne connaissance des produits et services de la localité, de la région</li> <li>• Bonne connaissance des besoins du client (touriste).</li> <li>• Bonne connaissance écrite et parlée du français et de l'anglais</li> <li>• Précision de l'information à diffuser</li> <li>• Bonne collaboration en équipe</li> <li>• Conformité aux méthodes de travail</li> <li>• Connaissance de certains logiciels</li> <li>• Facilité à utiliser les moteurs de recherche</li> </ul>
<b>OPERATIONS</b>	<b>SOUS-OPERATIONS</b>	<b>COMMENTAIRES</b>
<p>6. 1 Déterminer l'information locale/régionale susceptible d'être demandée</p>	<p>6.1.1 Prendre connaissance du territoire couvert par la localité et la région</p> <p>6.1.2 Cerner les renseignements que les visiteurs voudraient connaître sur la localité/région</p> <p>6.1.3 Déterminer les villes, autoroutes et corridors de transport principaux, ainsi que les fournisseurs de services de transport (ex : routiers, ferroviaires et aériens dans chaque région)</p> <p>6.1.4 Se familiariser avec la documentation et les outils de travail disponibles sur les produits et services locaux qui se rattachent à l'un des cinq secteurs de l'industrie touristique :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'hébergement</li> <li>• Restauration</li> <li>• Transport</li> <li>• Voyages</li> <li>• Loisirs et divertissements</li> </ul>	

Tâche 6. Identifier l'information susceptible d'être demandée (SUITE)		
OPERATIONS	SOUS-OPERATIONS	COMMENTAIRES
6.2 Étudier les principaux attraits et événements de la province	6.2.1 Utiliser les sources d'information disponibles  6.2.2 Recueillir des renseignements détaillés sur les attraits et les événements (emplacement, directions, etc.)  6.2.3 Se familiariser et visiter les principaux attraits et événements dans chaque localité ou région.	Les principales ressources incluent les guides touristiques, les dépliants promotionnels produits par d'autres partenaires de l'industrie, diverses organisations touristiques, des visites de familiarisation, ainsi que des bulletins et des mises à jour en ligne par le web.  Décrire, par exemple : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Où ils se tiennent et comment s'y rendre;</li> <li>• Saison où ils ont cours et leurs heures d'ouverture;</li> <li>• Activités et services offerts à proximité.</li> </ul>
6.3 Préciser tout renseignement connexe susceptible d'être demandé	6.3.1 Préciser les sources potentielles de questions  6.3.2 Contribuer à monter une base d'information générale sur les sujets suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>• directives générales pour se rendre à divers lieux populaires dans la localité, la région, la province ou le territoire;</li> <li>• État des routes</li> <li>• Détails spécifiques sur des installations ou des attraits</li> <li>• Information sur la conversion métrique</li> <li>• Informations sur les formalités de douanes</li> <li>• Conditions météorologiques</li> <li>• Informations sur les autres bureaux d'information touristique</li> <li>• Information sur la communauté</li> <li>• Taxes de vente</li> <li>• Moyens de transport disponibles</li> <li>• Situations d'urgence</li> <li>• Lois et permis, etc.</li> </ul>	Les préposées et préposés montent rarement les banques de données, mais les modifient.

## Tâche 7. Maintenir à jour le matériel d'information

Conditions de réalisation		Exigences de réalisation
<p>Travail généralement accompli dans un bureau.</p> <p>Travail accompli à partir des directives et des politiques de l'entreprise</p> <p>L'utilisation de l'informatique et de divers moyens de télécommunication est nécessaire pour accomplir cette tâche.</p> <p>Ce travail exige la consultation de divers documents tels que des catalogues, des cartes géographiques, des politiques et procédures, des lois et des règlements.</p> <p>Travail individuel ou en équipe.</p> <p>Collaboration avec divers partenaires de l'industrie du tourisme et autres secteurs.</p> <p>Travail effectué dans la langue maternelle ou dans la langue seconde.</p> <p>Travail physique occasionnel (soulever des boîtes) exigeant l'application de méthodes de travail sécuritaire</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Application des méthodes de travail sécuritaires pour soulever des boîtes</li> <li>• Maîtrise de l'équipement de bureau</li> <li>• Bonne connaissance écrite et parlée du français et de l'anglais</li> <li>• Bonne collaboration en équipe</li> <li>• Conformité aux méthodes de travail</li> <li>• Maîtrise des méthodes de classement</li> <li>• Respect des procédures établies</li> </ul>
OPERATIONS	SOUS-OPERATIONS	COMMENTAIRES
7.1 Tenir la documentation à jour	7.1.1 Mettre la documentation à jour 7.1.2 Informer ses collègues et son superviseur de toute erreur 7.1.3 Noter les commentaires des visiteurs et de ses collègues 7.1.4 Signaler à qui de droit la documentation à commander, s'il y a lieu	Utiliser un journal de bord ou tout autre document pour tenir à jour les commentaires et les commandes. Exemple : pour les commandes, écrire la date de la commande et initialiser lorsque la commande est arrivée.

**Tâche 7. Maintenir à jour le matériel d'information (SUITE)**

OPERATIONS	SOUS-OPERATIONS	COMMENTAIRES
<p>7.2 Enrichir le matériel d'information disponible et/ou enrichir sa connaissance de la matière.</p>	<p>7.2.1 Vérifier et documenter toute annonce ou information à propos des nouveaux produits (ex. : attraits, événements)</p> <p>7.2.2 Donner des idées de nouvelles publications ou suggérer d'autres moyens d'information sur la base de sa propre expérience et des demandes formulées par les visiteurs</p> <p>7.2.3 Participer à des visites de familiarisation, s'il y a lieu</p> <p>7.2.4 Participer à des groupes de discussion</p>	

**Tâche 8. Vendre et promouvoir des produits et services (cartes, produits du terroir, objets promotionnels ou utilitaires, breuvages, etc.)**

<b>Conditions de réalisation</b>		<b>Exigences de réalisation</b>
<p>Les services de vente de produits et services sont généralement dispensés à l'intérieur d'un établissement, mais dans une aire ouverte.</p> <p>Travail accompli généralement de façon autonome sans supervision directe.</p> <p>Les informations relatives aux produits et services peuvent être communiquées directement au comptoir, par téléphone, par Internet ou par la poste.</p> <p>La polyvalence est nécessaire.</p> <p>Le travail a un impact important sur la satisfaction de la clientèle.</p> <p>Travail effectué dans la langue maternelle ou dans la langue seconde.</p> <p>L'utilisation de l'informatique et de divers moyens de paiement est nécessaire pour accomplir cette tâche.</p> <p>Ce travail exige l'application des politiques et procédures, des lois et des règlements de l'établissement.</p> <p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>de directives, de politiques de l'entreprise ou des conventions de travail;</li> <li>des normes du service à la clientèle.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Professionalisme</li> <li>Tact</li> <li>Entregent, courtoisie</li> <li>Pertinence des questions</li> <li>Exactitude des informations</li> <li>Efficacité de la communication (ton, débit, clarté)</li> <li>Honnêteté</li> <li>Capacité à manipuler l'argent</li> <li>Exactitude des calculs</li> </ul>
<b>OPERATIONS</b>	<b>SOUS-OPERATIONS</b>	<b>COMMENTAIRES</b>
8.1 Se familiariser avec les produits et services offerts	8.1.1 Visiter les sites visés, le cas échéant  8.1.2 Prendre connaissance des caractéristiques du produit  8.1.3 Expérimenter le produit (dégustation, visite ou déplacement)	En utilisant : <ul style="list-style-type: none"> <li>Dépliants</li> <li>Internet</li> </ul>

<b>Tâche 8. Vendre et promouvoir des produits et services (cartes, produits du terroir, objets promotionnels ou utilitaires, breuvages, circuits et prestations touristiques, etc.) (SUITE)</b>		
<b>OPERATIONS</b>	<b>SOUS-OPERATIONS</b>	<b>COMMENTAIRES</b>
8.2 Cerner le besoin du client et le conseiller	8.2.1 Observer les visiteurs 8.2.2 S'informer du besoin en posant des questions 8.2.3 Suggérer un ou plusieurs produits susceptibles de répondre au besoin des clients afin de prolonger leur séjour dans la région 8.2.4 Informer le visiteur du prix du produit ou service et autre information utile	
8.3 Promouvoir et vendre les produits et services	8.3.1 Présenter les produits et services 8.3.2 Annoncer/promouvoir les produits et services 8.3.3 Ajuster l'offre de produits et services en fonction de la saison 8.3.4 Présenter les produits selon des thématiques	
8.4 Conclure et finaliser la vente	8.4.1 Calculer le montant des achats et les taxes applicable(s). 8.4.2 Préparer la facture finale 8.4.3 Percevoir un paiement 8.4.4 Emballer les achats 8.4.5 Remettre le produit ou service au visiteur 8.4.6 Remercier le client	

**Tâche 9. Conseiller les visiteurs et effectuer des réservations (hébergement, forfaits, croisières, circuits et prestations touristiques, etc.)**

<b>Conditions de réalisation</b>		<b>Exigences de réalisation</b>
<p>Travail accompli généralement de façon autonome sans supervision directe.</p> <p>Les services de vente de produits et services sont généralement dispensés à l'intérieur d'un établissement, mais dans une aire ouverte.</p> <p>Des informations peuvent être communiquées directement au comptoir, par téléphone, par Internet ou par la poste.</p> <p>Impact important sur la satisfaction de la clientèle.</p> <p>Travail effectué dans la langue maternelle ou dans la langue seconde.</p> <p>L'utilisation de l'informatique et de divers moyens de paiement est nécessaire pour accomplir cette tâche.</p> <p>Ce travail exige l'application des politiques et procédures, des lois et des règlements de l'établissement.</p> <p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>de directives, de politiques de l'entreprise ou des conventions de travail;</li> <li>des normes du service à la clientèle.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Professionnalisme</li> <li>• Connaissance des conditions de vente</li> <li>• Connaissance des produits et services.</li> <li>• Bonne connaissance écrite et orale du français et de l'anglais</li> <li>• Impartialité/Neutralité</li> <li>• Satisfaction du client</li> <li>• Courtoisie et patience</li> <li>• Initiative</li> <li>• Honnêteté</li> <li>• Capacité à manipuler l'argent</li> <li>• Exactitude des calculs</li> <li>• Débrouillardise</li> </ul>
<b>OPERATIONS</b>	<b>SOUS-OPERATIONS</b>	<b>COMMENTAIRES</b>
9.1 Cerner le besoin du client	9.1.1 Questionner les visiteurs pour cerner les besoins	
9.2 Conseiller les visiteurs en fonction de la demande	9.2.1 Suggérer un ou plusieurs produits susceptibles de répondre au besoin des clients  9.2.2 Informer le visiteur du prix du produit ou service et autre information utile	
9.3 Procéder à des recherches sur les services disponibles	9.3.1 Vérifier les disponibilités 9.3.2 Valider le prix 9.3.3 Recueillir tout autre renseignement utile	

**Tâche 9. Conseiller les visiteurs et effectuer des réservations (hébergement, forfaits, croisières, circuits et prestations touristiques, etc.) (SUITE)**

OPERATIONS	SOUS-OPERATIONS	COMMENTAIRES
9.4 Amorcer ou enregistrer la transaction de réservation pour le client	9.4.1 Informer le client de la politique d'annulation. 9.4.2 Amorcer la transaction 9.4.3 Proposer au client d'enclencher le processus de réservation 9.4.4 Faire la réservation pour le client, s'il y a lieu	

**Tâche 10. Contrôler les admissions et percevoir les frais d'entrées, s'il y a lieu**

<b>Conditions de réalisation</b>		<b>Exigences de réalisation</b>
<p>Travail accompli généralement de façon autonome sans supervision directe.</p> <p>Les services de vente de produits et services sont généralement dispensés à l'intérieur d'un établissement, mais dans une aire ouverte.</p> <p>Des informations peuvent être communiquées directement au comptoir, par téléphone, par Internet ou par la poste.</p> <p>La polyvalence est nécessaire.</p> <p>Impact important sur la satisfaction de la clientèle.</p> <p>Travail effectué dans la langue maternelle ou dans la langue seconde.</p> <p>L'utilisation de l'informatique et de divers moyens de paiement est nécessaire pour accomplir cette tâche.</p> <p>Ce travail exige l'application des politiques et procédures, des lois et des règlements de l'établissement.</p> <p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>de directives, de politiques de l'entreprise ou des conventions de travail;</li> <li>des normes du service à la clientèle.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Professionalisme</li> <li>Capacité à manipuler l'argent</li> <li>Exactitude des calculs</li> <li>Respect des conditions de vente</li> <li>Professionalisme</li> <li>Bonne connaissance écrite et orale du français et de l'anglais</li> <li>Honnêteté</li> </ul>
OPERATIONS	SOUS-OPERATIONS	COMMENTAIRES
10.1 Cerner le besoin du client	10.1.1 Poser des questions pour comprendre le besoin du client 10.1.2 Saisir les informations requises pour procéder à la transaction d'admission	
10.2 Procéder à des recherches sur les services disponibles	10.2.1 Vérifier les disponibilités 10.2.2 Vérifier les prix	

**Tâche 10. Contrôler les admissions et percevoir les frais d'entrées, s'il y a lieu (SUITE)**

OPERATIONS	SOUS-OPERATIONS	COMMENTAIRES
10.3 Enregistrer la transaction de réservation pour le client	10.3.1 Enregistrer les réservations 10.3.2 Calculer le montant de l'achat	
10.4 Recevoir le paiement	10.4.1 Préparer la facture 10.4.2 Recevoir le paiement 10.4.3 Clore la transaction	

<b>Tâche 11. Faire fonctionner le bureau</b>		
<b>Conditions de réalisation</b>		<b>Exigences de réalisation</b>
<p>Le travail est généralement accompli dans un bureau</p> <p>Travail accompli généralement selon les directives du superviseur</p> <p>La polyvalence est requise</p> <p>Ce travail est accompli de manière autonome L'utilisation de l'informatique et de divers équipements est nécessaire pour accomplir cette tâche.</p> <p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>de directives, de politiques de l'entreprise ou des conventions de travail</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable</li> <li>Méthodique</li> <li>Organisé</li> <li>Multitâche</li> <li>Débrouillardise</li> <li>Connaissance des outils</li> <li>Efficacité</li> <li>Connaissance de l'environnement de travail</li> <li>Dynamisme</li> <li>Honnêteté</li> <li>Crédibilité</li> <li>Précision</li> <li>Capacité à manipuler l'argent</li> <li>Exactitude des calculs</li> <li>Respect des délais</li> <li>Utilisation conforme des logiciels et des équipements.</li> <li>Installations propres et en état de marche</li> </ul>
<b>OPERATIONS</b>	<b>SOUS-OPERATIONS</b>	<b>COMMENTAIRES</b>
11.1 Ouvrir le bureau	11.1.1 Se préparer à ouvrir l'établissement 11.1.2 Ouvrir le bureau 11.1.3 Vérifier l'état des installations et nettoyer au besoin 11.1.4 Obtenir les rapports donnant l'état de la situation (conditions atmosphériques, état des routes, etc.)	Mettre sous tension tout matériel électronique
11.2 Exécuter les opérations quotidiennes du bureau	11.2.1 Procéder aux mises à jour quotidiennes et aux tâches assignées 11.2.2 Utiliser et faire fonctionner l'équipement de bureau 11.2.3 Appeler un technicien pour réparer l'équipement s'il y a lieu	

Tâche 11. Faire fonctionner le bureau (SUITE)		
OPERATIONS	SOUS-OPERATIONS	COMMENTAIRES
11.3 Opérer la caisse	11.3.1 Ouvrir la caisse 11.3.2 Opérer la caisse 11.3.3 Traiter les paiements (comptant, chèque, carte de crédit, carte de débit, paiement en ligne/par voie de commerce électronique, devises étrangères) 11.3.4 Compter l'argent et balancer la caisse 11.3.5 Fermer le tiroir-caisse 11.3.6 Produire les rapports de vente (TPV)	
11.4 Traiter les demandes d'envoi de documentation	11.4.1 Obtenir l'information nécessaire au traitement de la demande d'envoi 11.4.2 Rassembler le matériel demandé 11.4.3 Commander le matériel manquant 11.4.4 Rédiger une lettre d'accompagnement 11.4.5 Envoyer le matériel	
11.5 Procéder à l'inventaire des ressources documentaires	11.5.1 Réaliser l'inventaire physique de la documentation disponible 11.5.2 Informer qui de droit pour passer les commandes 11.5.3 Faire la mise en place de la documentation dans les présentoirs	Les préposées et préposés ne passent pas les commandes.  Une personne désignée s'occupe habituellement des commandes
11.6 Procéder à l'inventaire des produits en vente	11.6.1 Réaliser l'inventaire physique 11.6.2 Approvisionner l'étalage sur les tablettes 11.6.3 Présenter des produits dans les étalages 11.6.4 Mettre en montre les articles promotionnels 11.6.5 Informer qui de droit pour passer les commandes	Les préposées et préposés ne passent pas les commandes.  Une personne désignée s'occupe habituellement des commandes

Tâche 11. Faire fonctionner le bureau (SUITE)		
OPERATIONS	SOUS-OPERATIONS	COMMENTAIRES
11.7 Veiller à la propreté générale des lieux	11.7.1 Veiller à ce que l'espace de travail soit toujours organisé et bien rangé 11.7.2 Entretien l'état général des installations du bureau (intérieur et extérieur)	
11.8 Fermer le bureau	11.8.1 Se préparer à fermer le bureau 11.8.2 Éteindre les appareils et équipements 11.8.3 Veiller à la sécurité des lieux	

## 4. Données quantitatives sur les tâches

Les données quantitatives sur les tâches concernent l'occurrence, le temps de travail, la difficulté et l'importance des tâches. Elles représentent les moyennes des résultats obtenus lors de l'atelier de travail avec les spécialistes de la profession et servent à apprécier la valeur relative des tâches.

### OCURRENCE

Dans la colonne intitulée « Pourcentage des employés qui accomplissent la tâche », nous avons compilé les pourcentages du nombre de *préposés ou préposées à l'information touristique* qui ont à faire les tâches énumérées dans le tableau. **Ces données proviennent d'estimations effectuées avec les expertes et experts participant à l'atelier d'analyse de profession. Il ne s'agit en aucun cas du pourcentage des heures effectuées ni du pourcentage de l'offre de services de ces entreprises. Ce chiffre ne suppose pas non plus que le service est offert à temps plein.** Bref, ces données ne sont aucunement généralisables et ne doivent être utilisées qu'à titre indicatif.

### TEMPS DE TRAVAIL

Le temps de travail est exprimé en pourcentage du temps de travail qui est consacré à l'exécution de cette tâche par une préposée ou un préposé en plein exercice sur une journée de travail. Il est estimé pour chacune des tâches.

### DIFFICULTE ET IMPORTANCE DES TACHES

Les tâches ont été analysées pour en déterminer le niveau de difficulté et l'importance. Les définitions de ces mesures sont les suivantes :

Le niveau de **difficulté** de chacune des tâches est évalué à l'aide de l'échelle suivante :

- |                   |  |
|-------------------|--|
| 1. Très facile    | La tâche comporte peu de risques d'erreur; elle ne demande pas d'effort physique ou mental et son exécution est moins difficile que la moyenne.            |
| 2. Facile         | La tâche comporte quelques risques d'erreur; elle demande un effort physique ou mental minime.   |
| 3. Difficile      | La tâche comporte plusieurs risques d'erreurs; elle demande un bon effort physique ou mental; l'exécution de la tâche est plus difficile que la moyenne.   |
| 4. Très difficile | La tâche comporte un risque élevé d'erreur; elle demande un effort physique ou mental important. La tâche compte parmi les plus difficiles dans ce métier. |

Le niveau **d'importance** de chacune des tâches est évalué à l'aide de l'échelle suivante :

- |                        |   |
|------------------------|---|
| 1. Très peu importante | Une exécution incorrecte de la tâche n'entraîne pas de conséquences sur la qualité du résultat, sur les coûts, sur la santé ou la sécurité de soi ou des autres.                          |
| 2. Peu importante      | Une mauvaise exécution de la tâche pourrait entraîner des coûts minimes, mener à l'obtention d'un résultat insatisfaisant ou occasionner des risques de blessures ou d'accidents mineurs. |
| 3. Importante          | Une mauvaise exécution de la tâche pourrait entraîner des coûts supplémentaires importants, des blessures, des accidents, etc.  |
| 4. Très importante     | Une mauvaise exécution de la tâche pourrait avoir des conséquences très importantes en terme de coûts, de sécurité, etc.  |

Voici les résultats obtenus.

### FONCTION 1 - ACCUEIL/INFORMATION

TACHES	OCCURENCE	TEMPS DE TRAVAIL		DIFFICULTE	IMPORTANCE
		HS <sup>16</sup>	BS <sup>17</sup>		
1. Accueillir les clients	100%	15%	5%	1.7	3.8
2. Fournir de l'information sur les attraits, les services et les produits touristiques	100%	35%	35%	2.7	3.7
3. Offrir des services à des clients avec des besoins particuliers.	86%	6%	7.5%	3.3	3.4
4. Interagir avec les partenaires touristiques	50%	4%	7.5%	2.3	3.4
TOTAL		60%	55%		

<sup>16</sup> Haute saison

<sup>17</sup> Basse saison

## FONCTION 2 - DOCUMENTATION

TACHES	OCCURENCE	TEMPS DE TRAVAIL		DIFFICULTE	IMPORTANCE
		HS	BS		
5. Prendre connaissance des nouveautés et de tout changement pertinent dans la localité/la région	88%	5%	7%	1.9	3.1
6. Identifier l'information susceptible d'être demandée	80%	4%	6%	2.2	2.7
7. Maintenir à jour le matériel d'information	60%	6%	7%	2	2.5
	<b>TOTAL</b>	<b>15%</b>	<b>20%</b>		

## FONCTION 3 - PROMOTION/VENTE

TACHES	OCCURENCE	TEMPS DE TRAVAIL		DIFFICULTE	IMPORTANCE
		HS	BS		
8. Vendre des produits et services (cartes, produits du terroir, objets promotionnels ou utilitaires, breuvages, circuits & prestations touristiques, etc.)	83%	5%	7%	2.2	2.5
9. Conseiller et effectuer des réservations (hébergement, forfaits, croisières, circuits et prestations touristiques, etc.)	99%	5%	5%	2.5	3.3
10. Contrôler les admissions et percevoir les frais d'entrées, s'il y a lieu.	57%	5%	0%	2,4	3.2
	<b>TOTAL</b>	<b>15%</b>	<b>12%</b>		

## FONCTION 4 - ADMINISTRATION

TACHES	OCCURENCE	TEMPS DE TRAVAIL		DIFFICULTE	IMPORTANCE
		HS	BS		
11. Faire fonctionner le bureau	71%	10%	13%	2.1	3.4
	<b>TOTAL</b>	<b>10%</b>	<b>13%</b>		

## 5. Connaissances, habiletés et comportements socioaffectifs

Voici les connaissances, habiletés et comportements socioaffectifs souhaitables à l'exercice de la profession de *préposé ou préposée à l'information touristique*. Ces informations ont été recueillies dans le cadre de l'atelier de travail avec les spécialistes de la profession.

### **Connaissances**

Les connaissances sont des notions et des concepts relatifs aux sciences, aux arts ainsi qu'aux législations, technologies nécessaires dans l'exercice d'une profession.

- Connaissance du français parlé et écrit
- Connaissance fonctionnelle de l'anglais
- Bonne culture générale
- Savoir écrire
- Notions de géographie
- Connaissances générales de la région
- Connaissance de la terminologie et des pictogrammes touristique
- Connaissances des attraits touristiques
- Connaissances des produits et services (hébergement, forfaits, etc.)
- Connaissance des lieux et de l'environnement de travail
- Connaissance des ressources disponibles
- Connaissances du matériel en inventaire et à distribuer
- Connaissance du fonctionnement des équipements et outils de travail
- Connaissance des outils informatiques
- Connaissance des procédures de caisse
- Connaissance des procédures de vente
- Connaissances des méthodes de manipulation de boîtes (lourdes)
- Connaissances des techniques de gestion de conflits

### **Habiletés cognitives**

- Bon vocabulaire
- Capacité à résoudre des problèmes
- Capacité d'adaptation
- Capacité d'apprendre
- Capacité d'élocution
- Être imaginatif
- Capacité de synthèse
- Jugement
- Capacité à appliquer les modes de fonctionnement
- Capacité à faire des calculs
- Capacité à lire les cartes routières
- Sens des responsabilités
- Capacité à utiliser les équipements et les outils de travail

### **Habiletés perceptives**

- Attention
- Mémoire
- Acuité visuelle
- Perception spatiale
- Capacité de concentration
- Sens de l'orientation

### **Comportements socioaffectifs**

#### *Sur le plan personnel*

- Avoir une apparence soignée
- Être assidu et ponctuel
- Être autonome
- Être crédible
- Être curieux
- Être débrouillard
- Être dynamique
- Avoir de l'initiative
- Avoir de la méthode
- Être passionné
- Être capable de polyvalence
- Être précis et minutieux
- Être ouvert d'esprit
- Avoir le sens de l'organisation
- Avoir le souci du détail
- Avoir une bonne tolérance au stress

#### *Sur le plan de la communication*

- Être capable d'écoute
- Être empathique
- Parler et écrire un bon français
- Être un bon communicateur
- Avoir de la facilité à s'exprimer
- Poser des questions
- Transmettre des informations
- Donner des explications

#### *Sur le plan de la santé et de la sécurité*

- Souci de la propreté
- Souci de la sécurité
- Application des méthodes de manipulation d'objet lourd

### **Habiletés motrices et kinesthésiques**

- Capacité à rester debout longtemps
- Manipulation d'argent
- Rapidité d'exécution

#### *Sur le plan interpersonnel*

- Être souriant et de bonne humeur
- Avoir le contrôle de soi
- Adopter une approche amicale
- Avoir de l'entregent
- Avoir de la patience
- Être prévoyant
- Faire preuve de tact
- Être capable de partager ses connaissances
- Être capable de travailler en équipe
- Être capable de gérer des situations difficiles
- Démontrer du respect aux autres

#### *Sur le plan du service à la clientèle*

- Être accueillant
- Avoir une attitude positive
- Avoir des aptitudes pour la vente
- Démontrer de la courtoisie
- Démontrer des aptitudes pour le service à la clientèle
- Interagir avec la diversité des clientèles
- Être soucieux de satisfaire le client

#### *Sur l'éthique professionnelle*

- Être diplomate
- Être discret
- Être rigoureux
- Avoir de l'éthique professionnelle
- Être honnête
- Faire preuve de neutralité
- Agir avec professionnalisme