

NORME PROFESSIONNELLE

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

**Cette norme professionnelle a été approuvée
par la Ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale
le 5 mai 2011**

La présente norme professionnelle a été élaborée par le Conseil québécois des ressources humaines en tourisme – comité sectoriel de main-d’œuvre en tourisme – grâce au soutien technique et financier d’Emploi-Québec et de la Commission des partenaires du marché du travail (CPMT).



Responsable du projet :

Danielle Ouellet

Directrice du développement, produits et qualité

Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT)

Coordination :

Elina Kirova

Chargée de projet

Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT)

Recherche et rédaction :

Line Coté

Associée principale

RH Conseil

Collaboration :

David Poncelet

Conseiller

Direction du développement des compétences et de l'intervention sectorielle (DDCIS)

Commission des partenaires du marché du travail (CPMT)

TABLE DES MATIÈRES

REMERCIEMENTS ET LISTE DES MEMBRES DES DIFFÉRENTS COMITÉS	1
LISTE DES ACRONYMES	3
DESCRIPTION DE LA SITUATION ET DU DÉVELOPPEMENT DU MÉTIER DANS LE SECTEUR	5
LA RAISON D'ÊTRE DE LA NORME PROFESSIONNELLE	5
LE NOMBRE DE TRAVAILLEURS ET DE TRAVAILLEUSES DU MÉTIER	6
LE NOMBRE D'ENTREPRISES DU SECTEUR PAR RÉGION	7
LE DEGRÉ DE SYNDICALISATION.....	11
LES PERSPECTIVES DE DÉVELOPPEMENT DU MÉTIER DANS LE SECTEUR	11
ÉLABORATION DE LA NORME PROFESSIONNELLE.....	13
LA MÉTHODE SUIVIE.....	13
L'ANALYSE DE PROFESSION	13
LA VALIDATION DU PROFIL DE COMPÉTENCES.....	14
LA DÉMONSTRATION DU CONSENSUS SECTORIEL SUR LA NORME PROFESSIONNELLE	14
PRÉSENTATION DE LA NORME PROFESSIONNELLE	17
DESCRIPTION DU CONTEXTE GÉNÉRAL D'EXERCICE DU MÉTIER DE <i>PRÉPOSÉ</i> OU <i>PRÉPOSÉE À L'INFORMATION TOURISTIQUE</i>	17
LISTE DES COMPÉTENCES ESSENTIELLES À ACQUÉRIR.....	18
COMPÉTENCE 1 : ÊTRE CAPABLE D'OFFRIR UN SERVICE À LA CLIENTÈLE DE QUALITÉ	21
COMPÉTENCE 2 : ÊTRE CAPABLE D'OPTIMISER L'UTILISATION DES RESSOURCES DOCUMENTAIRES POUR RÉPONDRE AUX DEMANDES DE LA CLIENTÈLE	22
COMPÉTENCE 3 : ÊTRE CAPABLE DE RÉALISER DES ACTES DE RENSEIGNEMENT.....	24
COMPÉTENCE 4 : ÊTRE CAPABLE DE VENDRE LES PRODUITS ET SERVICES TOURISTIQUES.....	25
COMPÉTENCE 5 : ÊTRE CAPABLE D'ACCOMPLIR LES ACTIVITÉS LIÉES AU FONCTIONNEMENT DU BUREAU.....	26

REMERCIEMENTS ET LISTE DES MEMBRES DES DIFFÉRENTS COMITÉS

Le Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT) tient à remercier les personnes qui ont généreusement accepté de participer et qui ont contribué aux différentes étapes d'élaboration de la présente norme professionnelle.

Comité d'orientation

- Pierre Blanchard, adjoint à la coordination des services d'accueil, CommercETourisme Granby et région
- Diane Bouchard, directrice au développement touristique, Centre local de développement (CLD) de Pierre-De Saurel
- 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
- Danielle Jobin, coordonnatrice à l'accueil, CLD Memphrémagog-Tourisme
- Elina Kirova, chargée de projet, Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT)
- Sophie Latour, directrice générale, Office du tourisme et des congrès du Haut-Richelieu
- Nancy Lefèvre, enseignante en tourisme, Cégep de Granby-Haute Yamaska
- Nella Mottillo, responsable de la formation des préposés aux renseignements, ministère du Tourisme du Québec – région de Montréal
- Danielle Ouellet, directrice du développement, produits et qualité, Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT)
- David Poncelet, conseiller, Direction du développement des compétences et de l'intervention sectorielle (DDCIS), Commission des partenaires du marché du travail (CPMT)
- Sylvie Vandal, commissaire au tourisme, CommercETourisme Granby et région

Participants et participantes à l'atelier d'analyse de profession

- Pierre Blanchard, adjoint à la coordination des services d'accueil, CommercETourisme Granby et région
- Nancy Bouchard, coordonnatrice, Corporation touristique de Bergeronnes
- Julie Chabot, agente de promotion touristique, Office de tourisme de Nicolet-Yamaska
- Diane Dalphond, préposée à l'accueil, Office de tourisme région Mont-Tremblant, bureau principal
- Marie-Pierre Dubé, superviseure à l'accueil et à l'information touristique, Office du tourisme de la Côte-du-Sud
- Hélène Fiset, préposée aux renseignements, Office de tourisme et des congrès de Trois-Rivières
- Louise Gauvin, superviseure à l'accueil, CLD Tourisme Sherbrooke
- Micheline Lachance, préposée au centre d'appels, Bonjour Québec (ministère du Tourisme)
- Elaine Laprade, adjointe à la direction, Développement touristique, CLD de Pierre-De Saurel
- Marika Lussier-Therrien, préposée, CLD Memphrémagog-Tourisme
- Maryse Pilon, responsable, BIT, Ville de Saint-Lin-Laurentides
- Dorothy Welch, préposée au centre infotouristique, Bonjour Québec (ministère du Tourisme)

Expertes de métier consultées pour valider le profil de compétences

- Pauline Bélanger, responsable de l'édition (ATR), déléguée de la Confédération des syndicats nationaux (CSN), Tourisme Bas-Saint-Laurent
- Marie-Claude Demers, responsable à l'accueil et aux renseignements, Ville de Dunham
- Johanne Goulet, chef d'équipe bonjourQuébec, ministère du Tourisme bureau Montréal
- Marie-Josée Lapierre, agente de développement touristique, CLD d'Argenteuil – Tourisme Argenteuil
- Marilyne Lavoie, superviseure à l'accueil et aux renseignements touristiques, Office de tourisme et des congrès de Trois-Rivières
- Christiane Tremblay, agente d'information touristique, Maison du Tourisme de Tadoussac
- Johanne Turcotte, agente à l'information touristique, Tourisme Drummond – Société de développement économique de Drummondville

LISTE DES ACRONYMES

ATR	Association touristique régionale
BAT	Bureau d'accueil touristique
BIT	Bureau d'information touristique
CCRHT	Conseil canadien des ressources humaines en tourisme
CDRCMO	Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre
CIT	Centre Infotouriste
CLD	Centre local de développement
CPMT	Commission des partenaires du marché du travail
CQRHT	Conseil québécois des ressources humaines en tourisme
CSN	Confédération des syndicats nationaux
DDCIS	Direction du développement des compétences et de l'intervention sectorielle
DEC	Diplôme d'études collégiales
DEP	Diplôme d'études professionnelles
DES	Diplôme d'études secondaires
FQOLT	Fédération québécoise des organisations locales de tourisme
GPS	Global Positioning System (Navigateur)
HROs	Human Resource Organizations
PAMT	Programme d'apprentissage en milieu de travail
PRP	Programme de reconnaissance professionnelle
RIT	Relais d'information touristique
SÉPAQ	Société des établissements de plein air du Québec

DESCRIPTION DE LA SITUATION ET DU DÉVELOPPEMENT DU MÉTIER DANS LE SECTEUR

LA RAISON D'ÊTRE DE LA NORME PROFESSIONNELLE

Le Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT), comité sectoriel de main-d'œuvre en tourisme, est un regroupement paritaire de partenaires actifs dans le domaine du tourisme au Québec. Cet organisme a pour mission de contribuer à l'élaboration de stratégies de développement des ressources humaines visant à rehausser le niveau de professionnalisme de l'industrie touristique et, par conséquent, à améliorer la croissance économique de ce secteur au Québec.

Au regard de la *Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre*, depuis le 1^{er} 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 Commission des partenaires du marché du travail (CPMT). Dans le but de se conformer à cette nouvelle exigence, le CQRHT a convenu avec la CPMT d'un projet d'arrimage avec le système de normes professionnelles de l'industrie touristique canadienne. Les démarches de l'ensemble du projet ont pour but, dans un premier temps, de mener à l'inscription de ladite norme au Registre des compétences d'Emploi-Québec.

Le CDRCMO est l'avenue privilégiée par la CPMT en matière de qualification de la main-d'œuvre. Dans le secteur du tourisme, le CQRHT travaille depuis sa création en 1995 en étroite collaboration avec le Conseil canadien des ressources humaines en tourisme (CCRHT) et le réseau de ses homologues provinciaux, désigné sous l'appellation de « HROs » (Human Resource Organizations). Ensemble, les membres de ce réseau ont élaboré, selon un processus rigoureux, des normes de compétence nationales pour 50 fonctions de travail, dont 26 font l'objet d'un programme de reconnaissance professionnelle *emerit* (PRP).

Le programme de reconnaissance professionnelle *emerit* (PRP) a été implanté il y a une quinzaine d'années. À travers le Canada, plus de 9 000 personnes travaillant dans l'industrie touristique ont obtenu la certification officielle qui confirme la maîtrise de leur fonction de travail. Au Québec, c'est le CQRHT qui est responsable de promouvoir et de coordonner la reconnaissance des compétences pour son secteur. À ce jour, 676 travailleurs et travailleuses du Québec ont obtenu une certification officielle dans l'une des 14 fonctions de travail, dont celle de *préposé ou préposée à l'information touristique*; 35 personnes ont obtenu la certification relative à cette dernière fonction. Un PRP comporte trois évaluations : un examen écrit à choix multiples portant sur la connaissance de la norme, une révision des objectifs de rendement avec le moniteur ou la monitrice, ou le superviseur immédiat ou la superviseuse immédiate, et une évaluation par l'industrie (souvent de type client-mystère).

L'élaboration de la norme professionnelle de *préposé ou préposée à l'information touristique* nécessite une adaptation des normes de compétence canadiennes afin de satisfaire aux exigences du CDRCMO. Avec l'élaboration d'une norme professionnelle

québécoise, les *préposés ou préposées à l'information touristique* pourront non seulement se qualifier à l'échelle du Canada, mais aussi obtenir un certificat de qualification professionnelle du Québec. Quant aux 35 *préposés et préposées à l'information touristique* déjà reconnus par le système canadien, une clause de droits acquis leur permettra d'avoir accès à un certificat de qualification professionnelle d'Emploi-Québec.

LE NOMBRE DE TRAVAILLEURS ET DE TRAVAILLEUSES DU MÉTIER

Selon une étude réalisée en 2008 par le ministère du Tourisme¹, l'ensemble du réseau des lieux d'accueil et de renseignements touristiques au Québec employait 820 personnes à titre de *préposé ou préposée à l'information touristique* (tableau 1).

Tableau 1 – Nombre d'employés selon la période d'emploi

PÉRIODE D'EMPLOI	NOMBRE D'EMPLOYÉS
Base annuelle	267
Temps plein	204
Temps partiel	63
Base saisonnière	553
Temps plein	449
Temps partiel	114
Total	820

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

Cette étude révèle que le tiers de ces emplois seulement sont sur une base annuelle. Le reste du personnel ne travaille que de façon saisonnière, durant la période estivale. Ces emplois sont habituellement à temps plein pour une période de trois à six mois. La saison touristique commence généralement le 24 juin pour se terminer à la fête du Travail. Certains lieux d'accueil ouvrent plutôt autour de la fête de Dollard, en mai, et étendent leurs activités jusqu'à l'Action de grâces, en octobre.

Âge et sexe

Selon un sondage² réalisé auprès des responsables des lieux d'accueil touristique par RH Conseil, en mars 2010, quelque 78 % des personnes qui exercent le métier de *préposé ou préposée à l'information touristique* sont des femmes, alors que les autres fonctions de travail de l'industrie touristique au Canada en comptent seulement 52 %. Dans 85 % des bureaux du réseau d'accueil, plus de la moitié des personnes exerçant cette profession ont entre 18 et 20 ans. Dans deux bureaux sur trois, le groupe d'âge des 21 à 24 ans représente près de 40 % de la force de travail. Pour le quart des

1. Ministère du Tourisme, *Bilan de la politique relative aux lieux d'accueil et de renseignements touristiques*, Jolicoeur & Associés, Études et sondages, décembre 2008.

2. Dans le cadre de ce projet de norme, un sondage a été envoyé à 216 bureaux du réseau d'accueil touristique; 61 bureaux ont participé à ce sondage, ce qui nous permet de présenter certaines statistiques.

bureaux, le groupe d'âge des 36 à 46 ans représente en moyenne environ 22 % de l'équipe. Enfin, 30 % des bureaux attribuent 15 % de leurs postes de *préposé ou préposée à l'information touristique* à des personnes de 47 ans et plus.

En résumé, en haute saison, le personnel qui occupe la fonction de *préposé ou préposée à l'information touristique* est constitué de jeunes gens.

Niveau de scolarité

En 2008, plus de 530 *préposés ou préposées à l'information touristique*, soit 60 % des personnes travaillant à temps plein l'été ou à temps partiel durant l'année, étaient des étudiants (tableau 2).

Tableau 2 – Nombre d'employés étudiants selon le temps d'emploi

	Total
Employés étudiants	
Temps plein	475
Temps partiel	57
Total	532

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

Selon le sondage de RH Conseil, près de 80 % du personnel étudiant occupant la fonction de *préposé ou préposée à l'information touristique* a un diplôme d'études collégiales (DEC) ou aspire à l'obtenir. Un nombre important de ces employés poursuivent des études au niveau du baccalauréat. Par ailleurs, la moitié des bureaux consultés ont indiqué qu'ils embauchaient une proportion significative d'étudiants de niveau secondaire (DES ou DEP).

Le reste du personnel (non étudiant) est aussi relativement scolarisé. La moitié des lieux d'accueil touristique embauche des gens qui sont titulaires d'un DEC ou d'un diplôme universitaire, et l'autre moitié embauche des personnes ayant un diplôme de cinquième secondaire (DES).

En résumé, le niveau de scolarité des personnes embauchées à titre de *préposé ou préposée à l'information touristique* est très variable.

LE NOMBRE D'ENTREPRISES DU SECTEUR PAR RÉGION

En 2008, le réseau des lieux d'accueil touristique était composé de 245 bureaux répartis à travers les différentes régions touristiques du Québec (tableau 3). Le réseau est composé de bureaux d'information touristique (BIT), de bureaux d'accueil touristique (BAT), de centres Infotouriste (CIT) et de relais d'information touristique (RIT).

« 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 touristiques³. »

Les BAT, quant à eux, 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 immédiate⁴. »

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 Québec⁵. »

Les RIT représentent « un mode alternatif d'accueil et d'information touristique. Ces relais sont des espaces aménagés, sans personnel sur place, offrant aux visiteurs des services minimums et de l'information générale⁶. »

Tableau 3 – Lieux d'accueil et de renseignements touristiques selon la catégorie d'établissement par région

Région touristique	Bureaux d'information touristique (BIT)	Bureaux d'accueil touristique (BAT)	Centres Infotouriste (CIT)	Relais d'information touristique (RIT)	Total
Abitibi-Témiscamingue	6	2		6	14
Baie-James	2	2			4
Bas-Saint-Laurent	6	5	1	3	15
Cantons-de-l'Est	5	14	1	5	25
Centre-du-Québec	5	2			7
Charlevoix	3	2		1	6
Chaudières-Appalaches	7	9		2	18
Duplessis	4	7			11
Gaspésie	2	14		6	22
Îles-de-la-Madeleine	1				1
Lanaudière	7	6		1	14
Laurentides	1	18		1	20
Laval	1				1
Manicouagan	2	5		2	9
Mauricie	5	4		5	14
Montérégie	9	7	3	2	21
Montréal		2	1		3
Outaouais	4	7		1	12
Québec	2	11	1	1	15
Saguenay – Lac-Saint-Jean	9	4			13
Total	81	121	7	36	245

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

3. Ministère du Tourisme, *Bilan de la politique relative aux lieux d'accueil et de renseignements touristiques*, Jolicoeur & Associés, décembre 2008, p. 12.

4. *Ibid.*, p. 12.

5. *Ibid.*, p. 12.

6. *Ibid.*, p. 12.

La saisonnalité des lieux d'accueil et de renseignements touristiques

Selon l'étude du ministère du Tourisme (2008), 85 lieux d'accueil touristique sont ouverts à l'année et près de 60 % d'entre eux sont des BAT. Les BAT et les CIT sont proportionnellement plus nombreux. Certains d'entre eux sont ouverts à l'année, mais la plupart sont exploités sur une base saisonnière (tableau 4).

Tableau 4 – Période d'exploitation selon la catégorie d'établissement

	Total	Catégorie d'établissement		
		BAT	BIT	CIT
Exploitation annuelle	85	32	51	2
Exploitation saisonnière	124	89	30	5
Total	209	121	81	7

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

Le profil de la clientèle

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 région⁷. » Les BAT offrent leurs services à un nombre plus important de visiteurs venant de la localité (21 %) et de la région immédiate (16 %), alors que les BIT reçoivent 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 leur clientèle vient de la province, du Canada, des États-Unis et d'autres pays. Les cinq autres CIT sont situés à la frontière des États-Unis ou de l'Ontario et, selon leur localisation, accueillent principalement les touristes canadiens ou américains.

Dans l'ensemble, les *préposés ou préposées à l'information touristique* qui travaillent dans ces lieux d'accueil touristique ont accompli 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 à leur actif près de 300 000 actes de renseignement, dont environ 100 000 pour chacun des CIT de Montréal et de Québec.

7. *Ibid.*, p. 16.

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 documents. Le tableau 5 décrit la documentation généralement disponible dans ces lieux.

Tableau 5 – Types de documentation offerte selon la catégorie d'établissement

		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 %	100,0 %
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 constate ainsi que la majorité des BIT et des BAT offre de la documentation relative :

- à la municipalité et aux 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 offerts dans les lieux d'accueil touristique. Le tableau 6 présente les types de services qu'offrent généralement les BIT et les BAT.

Tableau 6 – Types de services offerts selon la catégorie d'établissement

	Catégorie d'établissement		
	Total	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, objets divers, 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 réservation d'hébergement à la grandeur de la province (dans les sept CIT);
- Vente d'articles promotionnels (dans les cinq CIT frontaliers);
- Services complémentaires tels que visites guidées à pied, en autobus ou en bateau, accès à Internet, comptoir SÉPAQ, agence de voyages, bureau de change, café, boutique hors taxes (dans les sept CIT mais les services peuvent varier d'un CIT à un autre).

LE DEGRÉ DE 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.

LES PERSPECTIVES DE DÉVELOPPEMENT DU MÉTIER DANS LE SECTEUR

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 signifie qu'ils doivent accomplir certaines tâches à l'aide de nouveaux outils. Par exemple :

- Les statistiques sont maintenant recueillies en ligne;
- Les demandes par Internet deviennent plus courantes que les demandes sur papier;
- Les sondages auprès des publics sont dorénavant informatisés;
- La prise de statistiques est maintenant informatisée;
- Les caisses enregistreuses sont informatisées;
- 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 de telle manière que de plus en plus d'activités en ligne et d'opérations faisant appel à différentes plateformes verront le jour dans un avenir assez rapproché.

De plus, les demandes des visiteurs changent et deviennent plus complexes. Le rôle de conseiller ou conseillère prend une importance accrue 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 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 (balado, GPS, outils multiplateformes, etc.), particulièrement les jeunes. Le défi consiste dès lors à pouvoir offrir à cette clientèle ce qu'Internet ne peut lui proposer.

Enfin, de plus en plus de lieux d'accueil touristique prennent le virage vert, ce qui se traduit par une gestion suivie des inventaires de documentation, la réutilisation du papier, la diminution des envois postaux et l'adoption d'autres pratiques visant à protéger l'environnement.

ÉLABORATION DE LA NORME PROFESSIONNELLE

LA MÉTHODE SUIVIE

Le processus d'élaboration de la norme professionnelle liée au métier de *préposé ou préposée à l'information touristique* s'est déroulé en trois étapes :

1. L'analyse de profession;
2. L'élaboration et la validation du profil de compétences;
3. La démonstration du consensus sectoriel sur la norme professionnelle.

L'ANALYSE DE PROFESSION

Un comité composé d'un expert et de onze expertes a été mis sur pied dès le début du processus d'élaboration de la norme professionnelle, soit à l'étape de l'analyse de la profession. Ce groupe était composé principalement de personnes exerçant le métier de *préposé ou préposée à l'information touristique* et de quelques autres occupant une fonction de supervision, de coordination ou de responsable de bureau. Ces personnes venaient de différentes régions du Québec et travaillaient dans des établissements syndiqués ou non.

Dans un premier temps, une analyse de la documentation a été effectuée. Une attention particulière a été portée à la norme de compétence canadienne établie pour la fonction de travail de *préposé ou préposée à l'information touristique*. Sur la base de cette norme, une première ébauche des tâches et des opérations a été réalisée dans le but d'assurer l'adéquation des deux normes.

À la suite de ces démarches préliminaires, le comité a tenu, les 11 et 12 mars 2010, un atelier d'analyse de profession s'appuyant sur la méthodologie proposée dans le document intitulé *Cadre de référence et instrumentation pour l'analyse d'une profession*, adapté par le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS), le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) et la Commission des partenaires du marché du travail (CPMT).

L'atelier d'analyse de profession a permis de :

- Définir le métier;
- Décrire le contexte organisationnel, les tâches et les opérations, les conditions de réalisation et les critères de performance requis;
- Préciser les connaissances, les habiletés et les attitudes nécessaires à l'accomplissement du travail.

Le rapport d'analyse de profession pour le métier de *préposé ou préposée à l'information touristique* a été validé par l'ensemble des membres du comité ayant participé à l'atelier. Le rapport a ensuite été présenté aux membres du comité d'orientation pour approbation.

L'ÉLABORATION ET LA VALIDATION DU PROFIL DE COMPÉTENCES

La deuxième étape du processus d'élaboration de la norme professionnelle consistait à dresser le profil des compétences nécessaires à l'exercice du métier de *préposé ou préposée à l'information touristique*.

Une première ébauche du profil de compétences a été faite à partir des informations contenues dans le rapport d'analyse de profession. Cette version de travail a été soumise à six nouvelles expertes qui ont analysé et revu chaque composante du profil de compétences, c'est-à-dire le contexte de réalisation, les éléments de compétence et les critères de performance. Quelques ajustements ont été apportés au profil à la suite de cette validation.

Un souci constant de répondre aux exigences méthodologiques du *Guide du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre* a guidé l'ensemble des travaux. De ce fait, le profil de compétences a été présenté aux membres du comité d'orientation et analysé dans le but de s'assurer que son contenu fasse l'objet d'un consensus. Après avoir procédé à différents ajouts et ajustements, le comité d'orientation a approuvé le document avant de le soumettre à l'ensemble du réseau des lieux d'accueil et de renseignements de l'industrie pour validation.

LA DÉMONSTRATION DU CONSENSUS SECTORIEL SUR LA NORME PROFESSIONNELLE

La stratégie de validation auprès du réseau des lieux d'accueil et de renseignements touristiques

Le processus de validation de la norme professionnelle auprès de l'ensemble du réseau des lieux d'accueil et de renseignements touristiques s'est déroulé durant la période estivale. C'est à cette période que les effectifs sont les plus importants puisqu'il s'agit de la haute saison touristique. Les responsables des lieux d'accueil et de renseignements ainsi que les préposés ou préposées à l'information touristique comptant plus d'une saison d'expérience étaient les personnes ciblées.

La démarche suivie pour établir le consensus comprenait les étapes suivantes :

1. Publication générale – Appel important auprès de l'industrie touristique
 - a. Sur le site Web du CQRHT
 - b. Dans le bulletin électronique *Quoi de neuf* du CQRHT du 16 juin 2010, destiné à 3 500 intervenants et intervenantes de l'industrie touristique
 - c. Communications électroniques diffusées aux partenaires touristiques : les 22 associations touristiques régionales (ATR) et la Fédération québécoise des organisations locales de tourisme (FQOLT) et leurs réseaux respectifs
2. Lettre-invitation par courriel direct, le 5 juillet 2010, à l'attention de 200 gestionnaires de lieux d'accueil et de renseignements touristiques au Québec
3. Publicités pendant le mois de juillet 2010
 - a. Sur le site Web du CQRHT
 - b. Diffusion continue par le CQRHT et ses partenaires – FQOLT et ATR
4. Sondage en ligne pour recueillir les renseignements appropriés sur les participants et participantes et valider la norme professionnelle, diffusé auprès de 200 BIT et BAT et des 7 CIT, avec une date limite, soit le 31 juillet 2010
5. Premier rappel électronique le 16 juillet 2010
6. Dernier rappel électronique le 26 juillet 2010
7. Suivi téléphonique auprès des non-répondants dans la période du 26 juillet au 10 août 2010
8. Prolongation de la période de collecte jusqu'au 13 août 2010
9. Lettre de remerciement envoyée aux participants et participantes et partage des résultats en octobre 2010

La représentativité des répondants et répondantes

La validation du projet de norme professionnelle s'est échelonnée sur une période de six semaines, soit du 5 juillet au 13 août 2010.

La représentativité des résultats obtenus grâce à l'enquête en ligne s'appuie sur quatre principaux paramètres :

- Le nombre total de *préposés ou préposées à l'information touristique* en emploi (objectif de représentativité : 50 %);
- Le nombre total de bureaux d'accueil et de renseignements touristiques (objectif de représentativité : 50 %);
- La répartition régionale des lieux d'accueil et de renseignements touristiques;
- Le classement par types de bureaux : bureaux d'information touristique (BIT), bureaux d'accueil touristique (BAT) et centres Infotouriste (CIT).

Au total, 229 personnes ont rempli le questionnaire en ligne, dont 107 responsables de bureaux et 122 *préposés ou préposées à l'information touristique*. Tous les *préposés ou préposées à l'information touristique* ayant participé à la validation du projet de norme professionnelle avaient plus d'une saison d'expérience de travail dans ce poste au moment du processus de validation.

Nous avons émis l'hypothèse que tous les préposés ou préposées travaillant dans un même bureau accomplissent, de façon générale, le même travail et que les exigences par rapport au travail accompli et aux compétences requises sont identiques dans tous les cas. Par conséquent, nous estimons que les renseignements obtenus par les personnes responsables de bureaux ayant participé au sondage en ligne s'appliquent à l'équipe entière, même si tous les membres de l'équipe n'ont pas pris part à la validation. Sur cette base, nous avons ajusté le nombre de préposés et préposées sondés de telle sorte qu'il représente la totalité du personnel en emploi dans les bureaux soumis à l'enquête. Ainsi, nous estimons avoir sondé, au total, 607 *préposés ou préposées à l'information touristique* sur un total de 969. Ces résultats indiquent un taux de représentativité globale de 63 % par rapport à la population totale occupant le métier visé par cette validation. L'objectif visé de 50 % a donc été largement dépassé.

Le sondage en ligne a en outre permis de recueillir de l'information sur 120 des 209 lieux d'accueil et de renseignements touristiques actifs au Québec durant la période estivale 2010, soit 57 % de ces bureaux. Ces derniers sont répartis dans toutes les régions touristiques de la province, avec des taux de représentativité variant de 25 % à 100 % selon la région. De plus, tous les types de bureaux ont été couverts, soit 6 CIT sur 7, 58 BIT sur 81 et 56 BAT sur 121. Ces résultats donnent un taux global de représentativité de 57 %. L'objectif de 50 % a donc aussi été atteint.

PRÉSENTATION DE LA NORME PROFESSIONNELLE

DESCRIPTION DU CONTEXTE GÉNÉRAL D'EXERCICE DU MÉTIER DE *PRÉPOSÉ OU PRÉPOSÉE À L'INFORMATION TOURISTIQUE*

Les *préposés ou préposées à l'information touristique* travaillent dans un réseau de lieux d'accueil et de renseignements touristiques composé de bureaux d'information touristique (BIT), de bureaux d'accueil touristique (BAT) et de centres Infotouriste (CIT).

Le rôle des *préposés ou préposées à l'information touristique* est :

- d'agir comme ambassadeur ou ambassadrice de l'industrie touristique et de promouvoir celle-ci;
- d'être à l'affût de ce qui se passe dans sa localité/région/province, de se tenir à jour et de se documenter à cet égard;
- d'offrir un service de qualité à la clientèle dans les lieux d'accueil et de renseignements;
- d'être proactif ou proactive, d'anticiper les besoins, les intérêts et les attentes de la clientèle, et même d'aller au-delà de ces attentes, et de questionner les clients pour bien comprendre ce qu'ils recherchent afin d'y répondre le plus précisément possible et d'offrir un service de qualité;
- de fournir tous les renseignements pertinents, significatifs et justes sur la localité et les régions touristiques du Québec;
- de faire connaître les produits et services offerts;
- de vendre des produits et services et de faire des réservations;
- de conseiller et d'orienter la clientèle de façon à l'aider à planifier un séjour agréable dans la région et à en prolonger la durée;
- d'outiller la clientèle et de la sécuriser en fonction de ses choix;
- d'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.

LISTE DES COMPÉTENCES ESSENTIELLES À ACQUÉRIR

Le secteur des lieux d'accueil et de renseignements touristiques au Québec considère que les compétences suivantes sont nécessaires à l'exercice du métier de *préposé ou préposée à l'information touristique* :

1. Être capable d'offrir un service à la clientèle de qualité.
2. Être capable d'optimiser l'utilisation des ressources documentaires pour répondre aux demandes de la clientèle.
3. Être capable de réaliser des actes de renseignement.
4. Être capable de vendre les produits et services touristiques.
5. Être capable d'accomplir les activités liées au fonctionnement du bureau.

La section qui suit décrit de façon détaillée chacune de ces compétences.

**DESCRIPTION DÉTAILLÉE
DES COMPÉTENCES ESSENTIELLES**

Compétence 1 : Être capable d'offrir un service à la clientèle de qualité

Contexte de réalisation

- En tenant compte de la culture organisationnelle, des directives, des politiques du bureau et des normes de service à la clientèle
- Sur la base des normes de compétence *emerit*
- Selon les directives du superviseur ou de la superviseuse
- Au comptoir, par téléphone, par Internet ou par la poste

Éléments de compétence	Critères de performance
<p>Être en mesure de :</p> <p>1.1 Adopter une approche client</p> <p>1.1.1 Établir une relation professionnelle avec la clientèle</p> <p>1.1.2 Personnaliser le contact avec la clientèle</p> <p>1.1.3 Déterminer les priorités en ce qui a trait au service à la clientèle</p> <p>1.1.4 Cerner les attentes et les besoins de la clientèle</p> <p>1.1.5 Vérifier la satisfaction de la clientèle</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Accueil professionnel du client ou de la cliente • Approche personnalisée du client ou de la cliente • Respect des procédures relatives à l'établissement des priorités en ce qui a trait au service à la clientèle • Précision et pertinence des questions posées • Validation adéquate des attentes et des besoins du client ou de la cliente • Vérification régulière de la satisfaction du client ou de la cliente
<p>1.2 Interagir avec des clientèles variées</p> <p>1.2.1 Communiquer avec des personnes à l'interne et à l'externe</p> <p>1.2.2 Assister les visiteurs individuels, les groupes et la clientèle ayant des besoins particuliers</p> <p>1.2.3 Traiter les plaintes et les commentaires formulés par la clientèle</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Respect des différences individuelles et des diversités culturelles • Vocabulaire approprié et adapté en fonction de l'interlocuteur ou de l'interlocutrice • Utilisation appropriée des techniques d'écoute active et de reformulation • Application correcte des techniques de communication verbale et non verbale • Maîtrise de soi constante • Documentation adéquate des plaintes et des commentaires formulés par la clientèle • Clarté de l'information transmise au client ou à la cliente sur le suivi donné à la plainte ou au commentaire • Transmission précise et complète de la plainte ou du commentaire au superviseur ou à la superviseuse

MÉTIER : Préposé ou préposée à l'information touristique		Code CNP : 1453
Compétence 2 : Être capable d'optimiser l'utilisation des ressources documentaires pour répondre aux demandes de la clientèle		
Contexte de réalisation		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Selon la localisation du bureau et la spécificité de sa mission (BIT, BAT ou CIT) ▪ En tenant compte des directives, des politiques du bureau et des exigences de l'agrément ▪ Sur la base des normes de compétence <i>emerit</i> ▪ Selon les directives du superviseur ou de la superviseuse ▪ À l'aide des journaux, des médias, d'Internet, du bouche-à-oreille ou de toute autre source d'information crédible ▪ À l'aide de la documentation disponible ▪ En collaboration avec les partenaires de l'industrie du tourisme et d'autres secteurs ▪ À l'aide d'outils de recherche internes et externes 		
Éléments de compétence		Critères de performance
<p>Être en mesure de :</p> <p>2.1 Rechercher de l'information sur les principaux produits et services touristiques</p> <p>2.1.1 Cerner les principaux renseignements que la clientèle est susceptible de demander</p> <p>2.1.2 Effectuer des recherches d'information</p> <p>2.1.3 Utiliser la documentation disponible pour trouver de l'information sur les produits et services touristiques qui se rattachent aux cinq sous-secteurs de l'industrie touristique :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Hébergement ▪ Restauration ▪ Transport ▪ Services de voyages ▪ Loisirs et divertissements 		<ul style="list-style-type: none"> • Identification juste des renseignements à transmettre à la clientèle • Utilisation efficace des outils de recherche disponibles • Sélection judicieuse des ressources documentaires • Consultation efficace des outils de référence disponibles • Référence rapide à la documentation disponible

MÉTIER : Préposé ou préposée à l'information touristique		Code CNP : 1453
Compétence 2 : Être capable d'optimiser l'utilisation des ressources documentaires pour répondre aux demandes de la clientèle		
Éléments de compétence		Critères de performance
2.2 Actualiser le matériel d'information 2.2.1 Détecter l'information nouvelle nécessitant la mise à jour du matériel d'information 2.2.2 Enrichir la banque d'information 2.2.3 Transmettre l'information complémentaire recueillie aux autres préposés et préposées 2.2.4 Recueillir et faire circuler l'information auprès des partenaires touristiques		<ul style="list-style-type: none"> • Recherche d'information pertinente • Fiabilité des sources d'information choisies • Précision et exactitude des mises à jour effectuées • Bonification judicieuse de la banque d'information • Clarté et précision de l'information transmise • Échange régulier d'information avec les membres de l'équipe et les partenaires touristiques

Compétence 3 : Être capable de réaliser des actes de renseignement

Contexte de réalisation

- Selon la localisation du bureau et la spécificité de sa mission (BIT, BAT ou CIT)
- En tenant compte des directives, des politiques du bureau et des exigences de l'agrément
- Sur la base des normes de compétence *emerit*
- Selon les directives du superviseur ou de la superviseure
- Au comptoir, par téléphone, par Internet ou par la poste
- Sur la base de demandes provenant de plusieurs types de clientèle ayant des besoins qui leur sont propres
- À l'aide de la documentation disponible
- À l'aide d'outils de recherche internes et externes

Éléments de compétence	Critères de performance
<p>Être en mesure de :</p> <p>3.1 Traiter les demandes d'information de la clientèle</p> <p>3.1.1 Promouvoir la région et présenter les différents produits et services touristiques</p> <p>3.1.2 Transmettre les renseignements demandés</p> <p>3.1.3 Diriger le client ou la cliente vers les ressources appropriées</p> <p>3.1.4 Offrir et présenter la documentation disponible</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Présentation attrayante de la région et de ses attraits touristiques • Description claire et appropriée des caractéristiques, des particularités et des bénéfices des différents produits et services touristiques • Réponse appropriée et objective en fonction de la demande du client ou de la cliente • Pertinence des renseignements ou des références communiqués • Pertinence de la documentation remise au client ou à la cliente • Utilité des explications sur la façon de consulter la documentation
<p>3.2 Conseiller et aider le client ou la cliente à planifier son séjour</p> <p>3.2.1 Formuler plusieurs offres de produits ou de services visant à répondre à la demande du client ou de la cliente</p> <p>3.2.2 Proposer un itinéraire ou un plan de séjour</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Clarté des explications relatives aux offres de produits ou de services • Offres de produits ou de services adaptées aux besoins du client ou de la cliente • Indications routières efficaces • Précision et pertinence de l'itinéraire proposé • Propositions visant la prolongation du séjour dans la région • Plan de séjour réaliste et attrayant

Compétence 4 : Être capable de vendre les produits et services touristiques**Contexte de réalisation**

- Selon la localisation du bureau et la spécificité de sa mission (BIT, BAT ou CIT)
- En tenant compte des directives, des politiques du bureau et des exigences de l'agrément
- En tenant compte des produits et services offerts par le bureau
- Au comptoir, par téléphone ou par Internet
- Sur la base des normes de compétence *emerit*
- Selon les directives du superviseur ou de la superviseuse
- Sur la base de demandes provenant de plusieurs types de clientèle ayant des besoins qui leur sont propres
- À l'aide de dépliants, de formulaires, de grilles tarifaires, de documents d'information et de guides touristiques
- À l'aide d'outils de recherche internes et externes
- À l'aide de systèmes de réservation, de logiciels de base et de logiciels spécialisés
- À l'aide des différents terminaux de point de vente

Éléments de compétence**Critères de performance****Être en mesure de :****4.1 Vendre les produits et services touristiques**

- 4.1.1 Proposer des produits ou services touristiques répondant aux besoins du client ou de la cliente
- 4.1.2 Vérifier la disponibilité et le prix
- 4.1.3 Confirmer la vente de produits et services touristiques

- Pertinence des suggestions de produits et services touristiques au regard des besoins du client ou de la cliente et de son budget
- Utilisation adéquate des techniques de vente
- Confirmation claire du choix du client ou de la cliente
- Exactitude de l'information fournie sur la disponibilité, le prix et les coordonnées de l'entreprise
- Information adéquate du client ou de la cliente sur la politique d'annulation
- Justesse de l'information utilisée pour la transaction

4.2 Finaliser la transaction

- Exactitude de la facture
- Exécution correcte des opérations propres aux différents modes de paiement
- Emploi approprié des différents terminaux de point de vente
- Remerciement courtois et professionnel adressé au client ou à la cliente

MÉTIER : Préposé ou préposée à l'information touristique

Code CNP : 1453

Compétence 5 : Être capable d'accomplir les activités liées au fonctionnement du bureau

Contexte de réalisation

- Selon la localisation du bureau et la spécificité de sa mission (BIT, BAT ou CIT)
- En tenant compte des directives, des politiques du bureau, du plan de mesures d'urgence et des standards de l'agrément
- Sur la base des normes de compétence *emerit*
- Selon les directives du superviseur ou de la superviseure
- À l'aide des équipements de bureau disponibles ainsi que de logiciels de base et spécialisés

Éléments de compétence

Critères de performance

Être en mesure de :

5.1 Exécuter les opérations journalières

- 5.1.1 Ouvrir le bureau
- 5.1.2 Entretien des lieux
- 5.1.3 Fermer le bureau

- Conformité aux procédures d'ouverture et de fermeture du bureau et aux contrôles de sécurité
- Installations intérieures et extérieures propres et en état de marche
- Démarrage et arrêt adéquat des équipements et des outils de travail
- Espace de travail rangé et organisé

5.2 Exécuter les tâches administratives

- 5.2.1 Saisir les statistiques relatives aux visiteurs
- 5.2.2 Exécuter les tâches assignées
- 5.2.3 Utiliser et faire fonctionner les équipements de bureau
- 5.2.4 Balancer la caisse
- 5.2.5 Procéder à l'envoi de documents

- Conformité de la méthode de saisie des statistiques
- Exécution efficace des tâches assignées
- Équipements en état de fonctionnement
- Utilisation correcte des équipements de bureau et des logiciels
- Entretien approprié des équipements de bureau
- Caisse balancée
- Exactitude de l'information sur le ou la destinataire
- Pertinence du contenu de l'envoi au regard de la demande du client ou de la cliente
- Clarté et précision de la lettre d'accompagnement
- Délai approprié de l'envoi

MÉTIER : Préposé ou préposée à l'information touristique		Code CNP : 1453
Compétence 5 : Être capable d'accomplir les activités liées au fonctionnement du bureau (suite)		
Éléments de compétence	Critères de performance	
5.3 Procéder à l'inventaire 5.3.1 Faire l'inventaire des ressources documentaires et des produits à vendre 5.3.2 Placer le matériel d'information dans des présentoirs 5.3.3 Remplacer les produits manquants sur les étalages	<ul style="list-style-type: none"> • Exactitude de l'inventaire physique des ressources documentaires et des produits à vendre • Estimation juste des besoins de matériel ou des produits à commander • Transmission claire et précise des renseignements sur les quantités à commander • Conformité aux règles de santé et de sécurité pour la manipulation de matériel lourd • Présentation adéquate du matériel d'information dans les présentoirs • Remplacement approprié des produits manquants 	