



CONSEILLER EN VOYAGES QUAND PROFESSION RIME AVEC PASSION

Par Brigitte Filiatrault



Détentrice d'un baccalauréat en développement de carrière à l'UQAM, Brigitte Filiatrault travaille en tant que conseillère en emploi chez MÉMO-Qc depuis mars 2016. Auparavant, elle a œuvré dans le domaine de l'intégration et du maintien en emploi de personnes ayant subi des accidents de la route et du travail ainsi qu'auprès d'individus vivant des difficultés en employabilité. Elle valorise une approche dynamique basée sur l'égalité et le respect de la diversité. Pour toutes questions, vous pouvez communiquer avec elle à bfiliatrault@moelleepiniere.com.

La thématique qui entoure le Paraquad de la saison estivale 2017 m'a grandement inspirée à vous faire part de cette profession fort attrayante pour toute personne passionnée de voyages et désireuse d'élargir ses horizons professionnels. Si vous êtes d'un tempérament curieux, avez des aptitudes pour la vente et le service à la clientèle et aimez partager vos expériences, il ne fait aucun doute que le métier de conseiller en voyages pourrait être votre future destination!

Quel est le quotidien d'un agent de voyage ?

Le principal rôle de l'agent de voyages est de conseiller ses clients sur les destinations qui répondent à leurs besoins et leurs attentes. Prenons l'exemple de Maryse et William qui se marient l'an prochain et qui souhaitent recevoir les services d'un agent de voyages pour planifier leur lune de miel. Tout d'abord, le professionnel devra établir leur profil d'acheteur afin de bien cerner leurs attentes quant à leur projet de voyage. Qu'ils soient des amateurs de nature et de randonnées pédestres ou des passionnés d'art, d'histoire et de culture, c'est le rôle du conseiller de présenter des destinations, des attractions touristiques et des forfaits qui concorderont avec les intérêts et le budget du couple. Pour bien préparer les futurs mariés au voyage de leurs rêves, l'agent sera aussi appelé à prodiguer de nombreux conseils sur la culture, les coutumes, les devises monétaires et les langues parlées des pays considérés. Une fois la destination idéale choisie, il devra aussi s'assurer de faire les réservations appropriées pour l'hébergement et le transport, il participera à la planification des itinéraires, proposera des assurances de voyage et percevra les paiements.

Où les agents de voyages peuvent-ils travailler ?

Les professionnels sont appelés à œuvrer dans de multiples milieux dont ceux des agences et des grossistes en voyages, des transporteurs aériens et des entreprises de location de véhicules. L'agent de voyages peut également choisir de travailler à son compte en devenant travailleur autonome à domicile.

Quels sont les mythes et légendes qui entourent la profession ?

Comme bien des professions dans le domaine du tourisme, de nombreux mythes entourent le métier de conseiller en voyages. Effectivement, plusieurs personnes ont tendance à s'orienter vers cette

profession dans le seul but d'avoir l'occasion de voyager. Or, la réalité du métier est bien différente, car il s'agit surtout d'un emploi de bureau où l'employé est rarement appelé à travailler à l'extérieur. Il n'en reste pas moins qu'un aimant d'aventure pourrait trouver son compte en exerçant ce métier puisqu'il est riche en apprentissages divers. Au quotidien, le conseiller est appelé à s'informer sur toutes les nouveautés qui touchent les destinations et leurs attractions touristiques. Les endroits choisis par les clients sont variés et permettent d'apprendre constamment sur les pays et les différentes cultures. L'agent de voyages peut aussi élargir ses connaissances en histoire et en géographie en consultant attentivement la documentation touristique papier et en ligne qui présente les destinations et forfaits de tous les coins du monde. De plus, si vous avez déjà visité plusieurs pays au cours de votre vie, sachez que le partage de vos connaissances et expériences personnelles est généralement apprécié de la clientèle, car elles permettent un échange sincère et authentique par la transmission de conseils, d'anecdotes, de vécu et de passions.



Quelles sont les compétences recherchées ?

La personne qui souhaite devenir conseiller en voyages doit posséder de nombreuses compétences en service à la clientèle. Elle devra faire preuve d'entregent, de patience et de courtoisie, posséder une facilité à transmettre et vulgariser des informations complexes et avoir de bonnes aptitudes pour la vente. Elle devra aussi se montrer curieuse et aimer apprendre par la recherche, l'investigation et la prise de renseignements. Le conseiller doit également démontrer une bonne résistance au stress et une capacité à travailler sous pression, car certains milieux fonctionnent à la commission, c'est-à-dire que l'employé est rémunéré selon les ventes qu'il réalise. Finalement, l'agent de voyages doit avoir de bonnes connaissances en informatique, car il sera appelé à travailler régulièrement avec différents logiciels de réservation et sites web diversifiés. Il est à noter que la connaissance de la langue anglaise est primordiale et que parler une troisième langue étrangère peut s'avérer un fort atout pour l'intégration au marché du travail d'un ou d'une jeune professionnel(le).

Quelles sont les perspectives d'avenir ?

Selon les plus récentes données statistiques du site Emploi Québec du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (IMT en ligne), le taux de chômage pour la profession d'agent de voyages en 2014 était «modéré». De plus, «[...] les perspectives d'intégration au marché du travail seront satisfaisantes» dans les prochaines années. C'est-à-dire que les personnes qui chercheront du travail dans ce domaine «feront face à une concurrence importante, elles pourront espérer obtenir un emploi en adoptant une stratégie de recherche d'emploi appropriée.¹». Par «stratégie de recherche d'emploi», nous entendons évidemment l'usage d'outils de promotion (curriculum vitae et lettre de présentation) adaptés à la cible d'emplois convoités, une connaissance suffisante du marché du travail et une préparation adéquate aux entrevues de sélection.

Comment devenir agent de voyages ?

Pour exercer la profession d'agent de voyages, la personne doit obtenir un certificat provenant de l'Office de la protection du consommateur. Ce certificat est obligatoire pour exercer la profession et peut être obtenu en passant un examen auprès de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec. Selon l'Office de la protection du consommateur, aucune formation préalable n'est obligatoire pour obtenir le permis d'agent de voyages. Cependant, la personne intéressée par la profession doit procéder à l'étude d'un manuel qui fait état des règlements qui régissent le domaine du voyage afin d'être bien préparée à la passation de son examen.

On peut aussi devenir conseiller en voyages en faisant des études de niveau secondaire ou collégial dans des institutions publiques ou en accédant à des établissements d'enseignement privés. Les études professionnelles en vente de voyages et la technique de tourisme peuvent se suivre en français ou en anglais selon les établissements choisis. De plus, certaines écoles offrent une entente DEP-DEC qui permet la reconnaissance de certains cours de niveau secondaire à ceux qui veulent poursuivre des études collégiales. La durée de la formation collégiale peut donc être considérablement raccourcie.

L'art de choisir

Comme vous avez pu constater, il y a plusieurs parcours possibles pour accéder à la profession de conseiller en voyages. Si vous souhaitez exercer ce métier, vous pourriez donc vous retrouver avec l'embaras du choix et vous demander quel chemin il est préférable d'emprunter pour maximiser vos chances de réussite. Dans le but

CONSEILLER EN VOYAGES QUAND PROFESSION RIME AVEC PASSION

de mieux vous éclairer, je vous suggère fortement d'obtenir les services d'un conseiller d'orientation ou d'un conseiller en information scolaire et professionnelle pour déterminer la formation et l'établissement d'enseignement qui pourrait le mieux vous convenir.

1. **Emploi Québec** – emploi.quebec.gouv.qc.ca > Chercheur d'emploi > IMT en ligne > Explorez un métier ou une profession > Conseillers/conseillères en voyages (CBP 6521) [faire une recherche avec «conseiller voyage» pour trouver l'information]

SOURCES

Association canadienne des agences de voyages – reserveravecunagentdevoyage.ca

Office de la protection du consommateur – opc.gouv.qc.ca > Section pour les commerçants (permis et certificats) > Agences de voyages / Conseillers en voyages

École des métiers, de la restauration et du tourisme de Montréal (Commission scolaire de Montréal) – ecole-metiers-restauration-tourisme.csdm.ca > Programmes > Ventes de voyages (DEP)

Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec – ithq.qc.ca > École / Étudiants > Bibliothèque > Rechercher «Lois et règlements applicables au secteur du voyage: manuel à l'intention des professionnels du voyage» (Gilbert, N. et Proulx, I., 2011)

Les métiers de la formation professionnelle – Lanthier, C. (dir.), Gril, E. et Leduc, J. (2005). Montréal : les éditions Jobboom.

Collège Montmorency – cmontmorency.qc.ca > Programmes d'études > Techniques > 414.A0 Techniques de tourisme

Le guide choisir 2013 secondaire – collégial – Pomerleau, E., Rochette, M. (dir.), Levasseur, L. (2012). Montréal : Septembre éditeur.

Repères, le site officiel de l'orientation scolaire et professionnelle – reperes.qc.ca > Profession > Faire une recherche avec «conseiller en voyage» Site payant destiné aux professionnels du développement de carrière.

Tourism HR Canada – Chaîne [youtube.com/user/TourismHRCouncil](https://www.youtube.com/user/TourismHRCouncil) > Vidéo «Conseiller en voyages - Formation et reconnaissance emerit» (18 novembre 2010)

Vaudancourt – Chaîne [youtube.com/user/vaudancourt](https://www.youtube.com/user/vaudancourt) > Vidéo «Agent de voyage : un métier de rêve?» (11 novembre 2014)



CARREFOUR 40-640

Gilles Marquis
Directeur
Développement des affaires

☎ 514-248-0123

✉ gmarquis@carrefour40640.toyota.ca

🌐 carrefourmv1.com



100 Chemin Des Quarante-Arpents, Charlemagne, QC J5Z 0B5

CALENDRIER DES ACTIVITÉS



BAS-SAINT-LAURENT ET GASPÉSIE – 7 septembre : Souper partage à Sainte-Flavie (Motel Gaspésiana)

RÉGION DE MONTRÉAL – 12 septembre : Café-rencontre à l'IRGLM (pour les personnes à l'interne)

SAGUENAY-LAC-SAINT-JEAN – 13 septembre : Souper partage à Dolbeau-Mistassini

SAGUENAY-LAC-SAINT-JEAN – 14 septembre : Dîner à Chicoutimi

RÉGION DE MONTRÉAL – 19 septembre : Club de cuisine

RÉGION DE QUÉBEC – 19 septembre : Début de la nouvelle saison de volleyball à l'IRDPO

RÉGION DE QUÉBEC – 21 septembre : Déjeuner à l'IRDPO (pour les personnes à l'interne)

RÉGION DE MONTRÉAL – 24 septembre : Randonnée de vélo à Blainville



RÉGION DE QUÉBEC – 4 octobre : Café-rencontre à l'IRDPO

RÉGION DE MONTRÉAL – 10 octobre : Club de cuisine

RÉGION DE MONTRÉAL – 28 octobre : Salon des innovations



RÉGIONS DE MONTRÉAL ET DE QUÉBEC – Dates et lieux à déterminer : Lancement du nouveau guide *Vivre avec une lésion médullaire*

FAUTEUIL HIPPOCAMPE À TRÈS BON PRIX



Fauteuil roulant de loisir à trois roues. Léger, résistant à l'eau, démontable, facile à transporter. Sac de transport inclus. Vendu avec ensemble de ski.

Très peu utilisé, il est comme neuf. Payé 3 822 \$ en 2010. Prix demandé 3 000 \$.

Communiquez avec Lorraine Poirier à poirier.lorraine@hotmail.com.

