



FAQ sur le programme CTC – Généralités

INSCRIPTION

Quels sont mes choix si je veux obtenir la certification dans l'industrie du voyage ?

Les professionnels de l'industrie du voyage ont le choix entre deux certifications.

Le titre de conseiller en voyages certifié (CTC) vise les professionnels de première ligne, qui vendent des voyages.

Le titre de gestionnaire en voyages certifié (CTM) vise les superviseurs et les directeurs qui souhaitent obtenir un titre professionnel. Cinq années d'expérience au sein de l'industrie, dont deux dans un poste de direction ou de supervision, sont l'une des exigences pour devenir CTM.

Est-il nécessaire de franchir toutes les étapes pour obtenir la certification ?

Oui. Les représentants de l'industrie du voyage ont déterminé quelles méthodes permettent de mieux évaluer les normes de compétence. Étant donné, par exemple, qu'une partie seulement des normes sont évaluées par l'examen théorique, il ne peut y avoir aucune exemption.

Les étapes doivent-elles être franchies dans l'ordre suggéré ?

On vous recommande fortement de suivre la démarche telle que décrite sur le site Web. Les conseillers expérimentés peuvent franchir plusieurs étapes en même temps.

Comment puis-je m'inscrire pour obtenir la certification ?

L'inscription est très simple. Il suffit d'envoyer un courriel à Kulsum Murtaza, qui coordonne la démarche de certification, tant CTC que CTM, à l'ACTA. On peut la joindre à kmurtaza@acta.ca.

Dès que Kulsum Murtaza recevra votre demande d'inscription, elle entamera la démarche pour vous et vous enverra l'information dont vous avez besoin pour la suite des choses.



FAQ sur le programme CTC – Généralités

Si j'achète le forfait CTC ou si je ne fais que m'inscrire au programme, puis-je obtenir un remboursement si j'annule le tout ?

Oui, si l'examen n'a pas encore été réservé, l'ACTA vous remboursera le montant complet. Il faut aviser l'ACTA dans les dix (10) jours suivant votre inscription. Veuillez noter que les examens réservés et les manuels de formation ne sont pas remboursables.

EXAMEN THÉORIQUE

Une fois inscrit, quelle est la marche à suivre pour réserver l'examen ?

Les examens doivent être réservés au moins deux (2) semaines à l'avance. Choisissez la date et l'heure qui vous conviennent pour passer l'examen et transmettez ces renseignements à Kulsum Murtaza à kmurtaza@acta.ca.

Vous devez également joindre le formulaire de demande de votre surveillant aux fins d'approbation.

Puis-je passer un examen papier ?

Non, *emerit* a abandonné les examens papier. L'examen n'est donc offert qu'en ligne.

Comment dois-je me préparer à l'examen ?

Plusieurs outils sont offerts pour la préparation à l'examen théorique, soit le Guide d'études, le modèle d'examen* et le Guide préparatoire. Les candidats peuvent aussi examiner les normes de compétence nationales visant les conseillers en voyages (que l'on peut acheter en version PDF et papier). Pour commander les manuels de préparation, veuillez envoyer un courriel à Kulsum Murtaza à kmurtaza@acta.ca. *Pour les **membres de l'ACTA ainsi que les étudiants et enseignants d'écoles approuvées**, le Guide préparatoire et le modèle d'examen sont inclus dans le forfait. On les enverra au candidat dès son inscription.

J'ai une version antérieure du Guide d'études. Est-elle encore pertinente ?

Cela dépend. Nous vous recommandons néanmoins d'acheter la version la plus récente. Pour vérifier la pertinence de votre version, adressez-vous à Kulsum Murtaza à kmurtaza@acta.ca.



FAQ sur le programme CTC – Généralités

Quel pourcentage dois-je obtenir pour réussir l'examen ?

Dans le cas de l'*examen théorique*, la note de passage est établie selon une « échelle mobile » gravitant autour de 72 %. Chaque question a sa propre note de passage; selon les questions retenues pour l'examen, la note de passage peut varier légèrement.

Comment vais-je savoir si j'ai réussi ou échoué mon examen ?

Le jour (ouvrable) même où vous aurez passé l'examen, vous recevrez un avis par courriel de la part d'*emerit* vous informant que votre note est disponible. Pour examiner vos résultats d'examen, vous devrez ouvrir une session sur le site Web d'*emerit* en utilisant votre nom d'utilisateur et votre mot de passe. Si vous avez réussi, l'ACTA vous enverra une lettre officielle attestant de votre réussite et votre certificat dans les dix (10) jours ouvrables.

Si vous avez échoué, l'ACTA vous en avisera officiellement par courriel. Nous vous recommandons d'examiner le détail de vos résultats, afin de voir la répartition des points, sur le site Web d'*emerit*. Cela vous aidera à vous préparer en vue de votre prochaine tentative.

Puis-je obtenir une copie de mon examen ?

Non, pour assurer la sécurité et l'intégrité de notre processus d'examen, nous ne remettons pas les formulaires d'examen. La répartition des points alloués apparaîtra dans les détails de l'examen, que vous trouverez dans votre profil *emerit*.

Quelles sont mes prochaines étapes si j'échoue l'examen ?

Une reprise de l'examen théorique est offerte moyennant des frais additionnels de 100 \$. La date d'une reprise éventuelle doit être réservée au moins deux (2) semaines à l'avance. Dès que vous aurez choisi la date, l'heure, le lieu et le surveillant de l'examen, veuillez en faire part à Kulsum Murtaza à kmurtaza@acta.ca.



FAQ sur le programme CTC – Généralités

Si je suis incapable de passer l'examen au moment prévu, puis-je le reporter ?

Oui, mais vous devrez payer des frais de report de 25 \$, plus taxes. Aucun report ne sera permis dans les 24 heures suivant la date initiale de l'examen. Les examens ne peuvent pas être reportés sans en informer le bureau de l'ACTA durant les heures d'ouverture normales, soit de 9 h à 17 h (HE), du lundi au vendredi.

Puis-je obtenir un remboursement si je me désiste ?

Non, il n'y aura aucun remboursement si vous êtes incapable de vous présenter le jour de votre examen.

Que se passe-t-il si je décide de ne pas passer mon examen ?

Les examens ne sont pas remboursables.

Puis-je contester mes résultats si je n'obtiens pas la note de passage ?

Non, on n'accepte aucune contestation. Veuillez noter que les examens sont corrigés par ordinateur.

Si je ne trouve pas de surveillant, puis-je passer l'examen quand même ?

Malheureusement, vous avez besoin d'un surveillant pour passer l'examen. Le surveillant peut être une personne œuvrant dans n'importe quel secteur d'activités, pourvu qu'elle ne soit pas en situation de conflit d'intérêts avec vous. Vous pouvez ainsi demander à un voisin, à une connaissance et, même, à un de vos professeurs de surveiller votre examen.

Qui paie mon surveillant ?

Les honoraires sont négociés entre vous et votre surveillant; l'ACTA ne paie pas pour ce service. Dans certains cas, un surveillant acceptera de surveiller votre examen gratuitement en tant que faveur ou par bienveillance. Toutefois, si vous faites partie d'un groupe de huit (8) candidats ou plus, l'ACTA est prête à verser à votre surveillant des honoraires de 50 \$, plus taxes, pour ce service.



FAQ sur le programme CTC – Généralités

Que puis-je apporter à l'examen, c.-à-d. calculatrice, crayon, etc. ?

Vous pouvez apporter une calculatrice à piles (aucun téléphone cellulaire n'est permis). Vous n'êtes pas autorisé à apporter un téléphone cellulaire, du papier, des crayons, des stylos, un atlas, des dictionnaires, ni de la nourriture et des boissons.

Quelle est la durée de l'examen ?

L'examen dure quatre (4) heures. Vous n'êtes pas obligé de rester pendant toute la durée de l'examen si vous l'avez terminé. Vous pouvez quitter les lieux dès que vous avez soumis votre examen.

À quelle heure dois-je me présenter à l'examen ?

Il est préférable d'arriver au moins 15 minutes avant l'heure fixée pour votre examen. Si vous arrivez en retard, on ne vous accordera pas de temps supplémentaire.

Que se passe-t-il si j'arrive en retard à l'examen ?

Si vous avez plus de 20 minutes de retard et que vous faites partie d'un groupe, on ne vous permettra pas de passer votre examen. Dans ce cas, vous devrez aviser l'ACTA sur-le-champ et reporter la date de votre examen moyennant des frais de 25 \$, plus taxes.

Puis-je quitter la salle d'examen à un moment donné (par ex. pour aller aux toilettes) ?

Une fois l'examen commencé, vous ne pouvez plus quitter la salle jusqu'à ce que vous ayez terminé. En cas d'urgence, veuillez vous adresser au surveillant.



FAQ sur le programme CTC – Généralités

1 800 HEURES D'EXPÉRIENCE DE TRAVAIL

À quel moment dois-je soumettre la preuve de mes 1 800 heures d'expérience de travail ?

Lorsque vous remplirez les dernières formalités administratives exigées en vue de votre certification CTC, vous pourrez soumettre la preuve de vos heures.

Qu'est-ce qui constitue les 1 800 heures d'expérience de travail ?

La rubrique de l'[expérience au sein de l'industrie du voyage](#) décrit les façons d'accumuler les 1 800 heures d'expérience.

Quels crédits sont accordés aux diverses initiatives de formation offertes au sein de l'industrie ?

Veillez consulter le [tableau des crédits](#). Vous y noterez ceci : 1 crédit = 1 heure d'**expérience pertinente**. Vous pouvez accumuler jusqu'à 450 heures. Les autres 1 350 heures proviennent de votre **expérience de travail**.

Si vous êtes étudiant, n'oubliez pas que vous pouvez déduire 180 heures des 1 800 heures quand vous terminez un programme de formation en voyage et tourisme. Par contre, ces 180 heures sont incluses dans le maximum de 450 heures d'expérience pertinente.

Comment puis-je prouver mon expérience de travail ?

Si vous êtes un agent expérimenté, vous pouvez demander à votre superviseur de soumettre une lettre attestant de vos heures de travail.

Je suis un nouveau membre de l'industrie et je m'efforce d'accumuler mes heures d'expérience de travail. Comment puis-je effectuer le suivi de l'expérience pertinente (c.-à-d. webinaires) en vue de soumettre mes heures ?

Vous pouvez utiliser le [formulaire de suivi](#) qui vous aidera à compiler votre expérience pertinente.



FAQ sur le programme CTC – Généralités

L'expérience préalable, acquise avant mon inscription au programme CTC, est-elle valable ?

Oui, vous pouvez tenir compte de l'expérience que vous avez acquise au cours de l'année précédant votre inscription. Toute l'expérience doit être reliée directement au secteur du voyage.

LISTE DE CONTRÔLE AUX FINS D'ÉVALUATION DU RENDEMENT

Comment puis-je me procurer la liste de contrôle aux fins d'évaluation du rendement ?

Vous devrez envoyer un formulaire de demande d'évaluation du rendement (<http://acta.ca/Media/Default/CITC%20PDFs/TCC-Performance-Evaluation-Request-Form-e.pdf>) à votre superviseur. Dès la réception du formulaire dûment rempli, l'ACTA enverra la liste de contrôle à votre superviseur afin qu'il la remplisse.

Qui procède à mon évaluation ?

Le directeur ou superviseur de votre agence. Dans le cas des conseillers à domicile, votre agence administrative décidera de la personne qui procédera à votre évaluation.

Pourquoi la liste de contrôle aux fins d'évaluation du rendement est-elle nécessaire ?

La liste de contrôle décrit les compétences que doit posséder un conseiller en voyages. En remplissant et en soumettant la liste de contrôle, votre directeur vérifie si vous possédez les compétences nécessaires pour être un conseiller en voyages certifié.

OBTENTION DE LA CERTIFICATION

J'ai franchi toutes les étapes, que se passe-t-il maintenant ?

L'ACTA vous enverra par courriel une lettre officielle confirmant votre certification. Votre



FAQ sur le programme CTC – Généralités

directeur régional entrera ensuite en contact avec vous pour vous demander de verser la cotisation annuelle vous donnant droit d'utiliser votre titre professionnel. Le montant de la cotisation sera calculé en fonction de la date d'entrée en vigueur de votre certification. Dès que votre paiement aura été reçu, vous recevrez votre certificat de membre certifié de l'ACTA et une épinglette CTC et pourrez bénéficier pleinement de votre titre professionnel !

Vous deviendrez alors un « membre certifié » de l'ACTA et serez tenu de maintenir votre titre CTC en payant votre cotisation annuelle. Les avis de renouvellement seront envoyés à votre adresse personnelle en novembre ou décembre de chaque année.

Voici une liste des avantages dont vous jouissez à titre de membre certifié de l'ACTA :

Positionnement marketing et visibilité

- Possibilité d'afficher le titre et le logo CTC/CTM. Faites ainsi part aux consommateurs et aux membres de l'industrie de l'engagement que vous avez pris en obtenant votre titre professionnel.
- Occasion d'être inscrit au répertoire des professionnels du voyage certifiés travaillant dans une agence membre de l'ACTA.
- Possibilité de bénéficier des priorités stratégiques de l'ACTA en matière de promotion des professionnels de voyage par le biais d'une campagne visant spécifiquement les conseillers/gestionnaires en voyages certifiés.

Représentation

- Possibilité d'être élu au sein d'un conseil régional représentant les membres CTC/CTM.
- Possibilité d'être élu au sein du conseil d'administration de l'ACTA représentant les membres CTC/CTM à l'échelle nationale.

Information

- Recevez notre infolettre bimensuelle, intitulée *ACTAVision*, qui vous tient au courant des événements en cours et à venir et de ce qui se passe dans l'industrie du voyage.
- Accédez à la section réservée aux membres de notre site Web, qui comporte de l'information plus détaillée au sujet des enjeux qui préoccupent l'ACTA.
- Obtenez un abonnement gratuit au magazine *Canadian Traveller*.
- Suivez l'ACTA sur LinkedIn, Facebook et Twitter, une autre façon de toujours être au fait de ce qui se passe dans l'industrie.

Réseautage avec les membres de l'industrie

- Réseautage avec des pairs lors d'événements organisés par l'ACTA, dont forums, tournois de golf et activités sociales.
- Places offertes en priorité aux professionnels certifiés dans le cadre des éducotours de l'ACTA.



FAQ sur le programme CTC – Généralités

Éducation permanente

- Accès aux webinaires sur demande de l'ACTA et aux webinaires en direct animés par l'ACTA.

Rabais

- Tarifs réduits spéciaux offerts pour la participation aux éducotours de l'ACTA.
- EN PLUS, recevez gracieusement une carte d'identité de l'ACTA donnant droit à des rabais auprès de plus 140 partenaires de l'industrie (sous réserve de respecter les critères d'admissibilité exigés de tous les titulaires de cartes de l'ACTA) !