



**15 minutes pour améliorer l'accueil touristique dans votre milieu** : c'est tout ce que nous vous demandons aujourd'hui pour y parvenir !

*Enfin ! Vous avez trouvé tout le personnel nécessaire pour exploiter votre entreprise. Seule ombre au tableau : malgré leur disponibilité, vos nouveaux employés n'ont aucune formation en tourisme, en hôtellerie ou en restauration... Encore moins en accueil !*

*Vous n'êtes pas seul... La majorité des employeurs de l'industrie touristique vivent la même chose.*

Le centre d'expertise de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (ITHQ) a reçu le mandat de mettre au point une formation en accueil touristique qui s'adressera aux intervenants de première ligne qui n'ont pas toujours reçu une formation professionnelle dans les métiers du tourisme et de l'hospitalité.

**À propos de la formation en chantier :**

- Des formations en classe et en entreprise seront dispensées par des formateurs certifiés dans le réseau des établissements d'enseignement dans les régions du Québec.
- Une formation en ligne sera aussi offerte dans les régions non accessibles au réseau des établissements d'enseignement et à ceux qui préfèrent cette méthode d'apprentissage.
- Le déploiement de la formation traditionnelle se fera selon un échéancier d'environ un an. La formation en ligne verra le jour quelques mois plus tard.
- Une attestation de participation qui témoignera de la réussite du participant devrait sanctionner cette formation. Elle fera foi des compétences en accueil touristique de son titulaire.

Nous sollicitons aujourd'hui votre collaboration afin de mener à bien ce projet. Quinze minutes de votre temps : c'est tout ce dont nous avons besoin pour l'instant !

**Comment pouvez-vous nous aider ?**

La première étape du processus de création de la formation consiste à dresser la liste des cours actuellement offerts dans les entreprises touristiques de la province (attractions, hôtels, restaurants, bureaux d'accueil touristique, etc.). Si vous offrez une formation en accueil à votre équipe ou à vos membres, nous aimerions en connaître certains paramètres.

Dans un deuxième temps, nous voulons connaître les besoins non comblés en matière de formation en accueil touristique. Vous trouverez ci-joint [un court formulaire](#) couvrant ces deux aspects. Les réponses sont attendues au plus tard le 29 janvier 2018.

Les réponses à ce sondage nous permettront de créer une formation qui répondra aux besoins réels de notre industrie et à en améliorer les services d'accueil. Vos habitudes et besoins en matière de formation nous intéressent et nous estimons primordial de les connaître.

Votre collaboration est très précieuse et nous vous en remercions grandement.

Sonia Carufel, chargée de projet  
Centre d'expertise en tourisme, hôtellerie et restauration  
Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec

[sonia.carufel@ithq.qc.ca](mailto:sonia.carufel@ithq.qc.ca)

418 580-3868