



## FAQ sur le programme CTM – généralités

### INSCRIPTION

#### **Dois-je être conseiller en voyages certifié (CTC) avant de passer à l'accréditation de gestionnaire en voyages certifié (CTM)?**

Non, par contre vous devez avoir accumulé cinq (5) ans d'expérience au sein de l'industrie du voyage, dont deux (2) ans à un poste de direction/supervision, et vous pouvez « directement » passer à la certification de CTM.

#### **Puis-je avoir les deux titres, CTC et CTM?**

Oui, vous pouvez obtenir les deux titres. Cependant, vous devrez payer un seul frais annuel pour tenir vos titres à jour.

#### **Quelles sont les étapes à suivre pour obtenir la certification de CTM?**

- Passer l'examen de connaissances qui est basé sur les normes professionnelles nationales du gestionnaire en tourisme.
- Soumettre une preuve de vos cinq (5) années d'expérience dans l'industrie, lesquelles doivent comprendre un minimum de deux ans (2) d'expérience (aussi avec preuve à l'appui) comme superviseur/gestionnaire.
- Compléter, soumettre et passer deux des études de cas que vous aurez sélectionnées (une liste de catégories d'étude de cas est disponible sur demande).
- Compléter une liste d'autoévaluation de rendement. Cette évaluation est une liste de contrôle de vos compétences que vous passez en revue, qui indiquent comment vous accomplissez certaines tâches qui sont difficilement constatées lors d'une évaluation en milieu de travail ou d'un examen à choix multiple. Ceci sera suivi d'une entrevue téléphonique par la directrice de l'éducation à la dernière étape avant d'obtenir votre certification.

\*Plus de détails sur chaque étape peuvent être consultés sur notre site Web au : <http://acta.ca/certified-travel-manager>

**Comment [u1]:** J'ai essayé de trouver l'équivalent de cette page en français, voici ce que j'ai trouvé : <http://www.actafr.ca/formation-2>



## FAQ sur le programme CTM – généralités

### Combien de temps faut-il habituellement pour compléter le programme?

Le délai recommandé est de six mois.

### 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. Par exemple, étant donné qu'une partie seulement des normes est évaluée par l'examen théorique, il ne peut y avoir d'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 en voyages expérimentés peuvent compléter plusieurs étapes à la fois.

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

L'inscription est très simple. Il suffit d'envoyer un courriel à Kulsum Murtaza, celle qui coordonne la démarche de certification à l'ACTA pour le programme de CTC et CTM. Elle peut être contactée au [kmurtaza@acta.ca](mailto:kmurtaza@acta.ca).

Une fois que Kulsum Murtaza aura reçu votre demande d'inscription, elle entamera la démarche pour vous et vous enverra toutes les informations dont vous avez besoin pour la suite des choses.

### Combien cela coûte-t-il pour obtenir le titre professionnel de CTM?

Le coût total du « forfait » pour les membres de l'ACTA est de 300 \$ plus les taxes, et pour les non-membres, le coût total du forfait est de 400 \$ plus les taxes.

On vous offre aussi l'option de payer « étape par étape » pour le programme de CTM. Pour la répartition détaillée des frais, veuillez consulter la section « Coûts de la certification de CTM » sur notre site Web au <http://acta.ca/certified-travel-manager>

Comment [u2]: lien anglophone

### Une fois inscrit, puis-je annuler et obtenir un remboursement?

Oui, si l'examen n'a pas été réservé, l'ACTA vous remboursera le montant complet, moins les frais d'administration de 25 \$ (plus taxes) pour toute annulation effectuée dix (10) jours suivant votre inscription. Si les annulations sont effectuées après le délai de dix (10) jours fixé, les frais d'annulation seront de 100 \$ plus les taxes. Veuillez noter que les examens réservés



## FAQ sur le programme CTM – généralités

et les manuels de formation ne sont pas remboursables.

### EXAMEN THÉORIQUE

#### **Une fois inscrit, quelle est la démarche à suivre pour passer l'examen?**

Les examens doivent être réservés au moins deux (2) semaines à l'avance. Vous choisissez la date et l'heure à laquelle vous voulez passer l'examen et transmettez ces renseignements par courriel à Kulsum Murtaza : [kmurtaza@acta.ca](mailto: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, l'examen est seulement offert en ligne, en format électronique.

#### **Comment dois-je me préparer à l'examen?**

Plusieurs outils sont offerts pour la préparation à l'examen théorique : les normes professionnelles nationales s'appliquant aux gestionnaires en tourisme, \*le modèle d'examen et le guide préparatoire. Pour commander les manuels de préparation, veuillez envoyer un courriel à Kulsum Murtaza à [kmurtaza@acta.ca](mailto: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. □

#### **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 à 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



## FAQ sur le programme CTM – généralités

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 les prochaines étapes si j'échoue à l'examen?**

Une reprise de l'examen théorique est offerte moyennant des frais additionnels de 100 \$, plus les taxes. 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](mailto:kmurtaza@acta.ca)

### **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 les 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 ne me présente pas à l'examen?**

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.



## FAQ sur le programme CTM – généralités

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

Non, aucune demande de contestation n'est acceptée. Veuillez noter que les examens sont corrigés par ordinateur.

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

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. Pour une définition plus détaillée du surveillant, veuillez vous référer à la deuxième page du [formulaire de demande de surveillant](#).

### **Qui paie mon surveillant?**

L'ACTA ne paie pas pour votre surveillant. Les honoraires sont négociés entre vous et votre surveillant, si ce dernier demande à être payé. Dans certains cas, un surveillant acceptera de surveiller votre examen gratuitement en tant que faveur ou par bienveillance.

### **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, ni 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.



## FAQ sur le programme CTM – généralités

### Qu'arrive-t-il si je suis en retard à l'examen?

Ce ne devrait pas être un problème, à moins que vous ne fassiez partie d'un groupe.

### 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. □

## CINQ ANS D'EXPÉRIENCE PERTINENTE DE TRAVAIL

### Combien d'années d'expérience ai-je besoin pour devenir un CTM?

Vous devez avoir au moins cinq (5) années d'expérience avec un minimum de deux (2) ans d'expérience en supervision/gestion (aussi avec preuve à l'appui).

### Quels types de documents puis-je soumettre comme preuve d'expérience de travail?

Voici quelques exemples de documents de preuve : un retour sur les attentes (ROE), un feuillet T4 ou une lettre officielle rédigée par votre agence affirmant que vous avez bien cinq (5) ans d'expérience dans l'industrie avec deux (2) ans d'expérience en supervision/gestion.

### À quel moment dois-je soumettre ces documents à l'ACTA?

Vous envoyez ces documents lorsque vous avez fait l'examen théorique. Si vous avez acheté le forfait, alors vous n'avez pas à payer quoi que ce soit. Si vous avez déjà payé pour l'inscription et/ou l'examen théorique seulement, alors vous recevrez une facture avec le solde à payer de 225 \$ plus les taxes, couvrant la section de l'évaluation du rendement comprise dans le programme de CTM.

## ÉTUDES DE CAS

### Combien d'études de cas ai-je besoin de faire?

Les candidats choisissent deux études de cas à faire à la maison pendant une période de



## FAQ sur le programme CTM – généralités

trois (3) mois. Pour réussir, les candidats doivent PASSER les deux études de cas.

### Comment est-ce que j'obtiens la liste des études de cas?

L'ACTA vous enverra le cahier d'examen d'études de cas dès que vous avez passé votre examen théorique et avez soumis votre preuve d'expérience de travail.

## LISTE DE CONTRÔLE AUX FINS D'ÉVALUATION DU RENDEMENT

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

L'ACTA vous enverra la liste de contrôle une fois que vous aurez complété toutes les étapes ci-dessus. La liste de contrôle doit être dûment remplie par le candidat.

### Que se passe-t-il après avoir envoyé ma liste de contrôle complétée?

Christine Chilton, CTM, directrice de l'éducation, passera votre liste de contrôle en revue et prendra un rendez-vous pour une entrevue téléphonique avec vous. Elle vous demandera de préciser certaines des compétences inscrites sur votre formulaire qui seront choisies de façon aléatoire. Dès que l'entrevue est terminée, **Kulsum Murtaza** vous enverra par courriel une lettre officielle confirmant la réussite de votre programme de CTM.

Comment [u3]: Manon : erreur en anglais, il y a un doublon : Kulsum Murtaza Murtaza (en enlever un)

## OBTENTION DE LA CERTIFICATION

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

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



## FAQ sur le programme CTM – généralités

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, l'*ACTAVision*, laquelle 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 offre de l'information plus détaillée au sujet des enjeux sur lesquels l'ACTA travaille activement.
- Obtenez un abonnement gratuit au magazine *Canadian Traveller*.
- Suivez l'ACTA sur *LinkedIn*, *Facebook* et *Twitter*, une autre façon de toujours être à l'affût de ce qui se passe dans l'industrie.

### **Réseautage avec les membres de l'industrie du voyage**

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





## FAQ sur le programme CTM – généralités

### Éducation permanente

- Accès aux webinaires sur demande de l'ACTA en direct de l'industrie du voyage, présentés et animés par l'ACTA.

### Rabais

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