

**MINISTÈRE DE LA FÉDÉRATION WALLONIE-BRUXELLES**

**ENSEIGNEMENT ORGANISÉ PAR LA FÉDÉRATION WALLONIE-BRUXELLES**

Administration Générale de l'Enseignement et de la Recherche Scientifique

Service général de l'Enseignement organisé par la Fédération Wallonie-Bruxelles

**ENSEIGNEMENT SECONDAIRE ORDINAIRE DE PLEIN EXERCICE**

**HUMANITÉS PROFESSIONNELLES ET TECHNIQUES**

**ENSEIGNEMENT TECHNIQUE DE QUALIFICATION**

**Troisième degré**

SECTEUR : Economie

**Notice complémentaire au programme 110/2002/248B**

*« Agent/ agente en accueil et tourisme »*

**454/2013/248B**

## Remerciements

*Cette notice est le fruit d'une réflexion sur la concordance entre l'enseignement et les attentes des employeurs potentiels du secteur.*

*Je remercie vivement:*

*Monsieur Didier Leturcq, Directeur général adjoint du Service général de l'Enseignement organisé par la Fédération Wallonie-Bruxelles ;*

*Madame Catherine Guisset, Directrice ff à la Direction des Affaires pédagogiques et réglementaires du Service général de l'Enseignement organisé par la Fédération Wallonie-Bruxelles ;*

*Monsieur Fabrizio Primerano, Chargé de Mission à la Cellule pédagogique ;*

*Madame Fabienne Goffaux, Conseillère pédagogique coordinatrice du Service de Conseil et de Soutien pédagogiques ;*

*Monsieur Didier Trillet, Conseiller pédagogique ;*

*Les membres des directions et les enseignants des établissements organisateurs de l'option.*

*Les agents du Service général de l'Enseignement organisé par la Fédération Wallonie-Bruxelles.*

Floria Hennès,

Détachée pour le Service général de l'Enseignement  
organisé par la Fédération Wallonie-Bruxelles.

# Table des matières

<b>1 – Préambule</b>	3
<b>2 – Objectifs</b>	4
<b>3 – Le métier d'« Agent/Agente en accueil et tourisme »</b>	5
<b>4 – Analyse de la nouvelle grille – horaire</b>	6
4 – 1 : Langues modernes	8
4 – 2 : Histoire de l'art	8
4 – 3 : Géographie touristique	9
4 – 4 : Bureautique - BURO	12
4 – 5 : Organisation des entreprises de tourisme - OET	13
4 – 6 : Techniques d'accueil et de communication en entreprise – ACE	13
4 – 7 : Découverte et apprentissage en milieu professionnel – DAP	14
4 – 8 : Activités d'intégration professionnelle - AIP	14
<b>5 – Utilisation de l'outil informatique</b>	15
<b>6 – Que devient le cours d'informatique de gestion ?</b>	16
<b>7 – Que devient le cours de techniques d'accueil, d'organisation et secrétariat – TAOS ?</b>	16
<b>8 – Stage en entreprise</b>	16
<b>9 – Sanction des études – 5TQ</b>	17
<b>10 – Sanction des études – 6TQ</b>	19
- <b>Annexe 1 :</b> Piste didactique pour le cours de « Techniques d'accueil et de communication en entreprise – ACE »	
- <b>Annexe 2 :</b> Piste didactique pour le cours « d'Organisation des entreprises de tourisme – OET »	
- <b>Annexe 3 :</b> Piste didactique pour le cours de « Découverte et apprentissage en milieu professionnel – DAP »	
- <b>Annexe 4 :</b> Piste didactique pour le cours « d'Activités d'intégration professionnelle – AIP »	

# 1 - Préambule

Pourquoi cette notice complémentaire ?

Cette notice trouve son origine dans le constat d'un décalage existant entre les attentes des professionnels du secteur d'une part et les contenus abordés ainsi que les techniques d'apprentissage utilisées dans l'enseignement d'autre part.

Ce décalage est le postulat de base de la modification de la grille-horaire, et de la rédaction de cette notice. Il s'agit de répondre à l'évolution de l'industrie du tourisme et de tendre vers une meilleure synergie entre le milieu professionnel et la formation.

La présente note vise à accompagner les directions des établissements qui organisent l'option « Agent/Agente en accueil et tourisme » ainsi que leurs enseignants.

Elle ne remplace ni ne modifie le programme d'études de l'option de base groupée ayant pour référence : 110/2002/248B.

Elle est le résultat d'une concertation entre le Service général de l'Enseignement organisé par la Fédération Wallonie-Bruxelles, les directions d'établissements et les enseignants concernés par l'option.

Une nouvelle grille-horaire est proposée à partir de septembre 2013 en cinquième année ; elle sera d'application en sixième année en septembre 2014.

Certains intitulés de cours n'y apparaissent plus et font place à trois nouveaux cours :

- « Techniques d'accueil et de communication en entreprise (ACE) »,
- « Découverte et apprentissage en milieu professionnel (DAP) »,
- « Activités d'intégration professionnelle (AIP) ».

L'organisation des cours de DAP et d'AIP requiert la collaboration de plusieurs enseignants.

Aucun contenu de programme n'a été supprimé, mais certains d'entre eux ont été ventilés d'un ancien intitulé, soit, vers un nouvel intitulé, soit vers un cours existant.

## 2 - Objectif

Le principal objectif de cette actualisation est de réduire le décalage existant entre les attentes des professionnels du secteur d'une part et les contenus<sup>1</sup> abordés ainsi que les techniques d'apprentissage utilisées dans l'enseignement d'autre part :

Pour ce faire, il convient de :

- **établir échange et synergie** entre le monde professionnel du tourisme, les enseignants et les apprenants par la mise en œuvre des activités suivantes :
  - o « Découverte et apprentissage en milieu professionnel (DAP) » en cinquième année (1/9/2013),
  - o « Activités d'intégration professionnelle (AIP) » en sixième année (1/9/2014),
  - o renforcement de l'organisation d'un stage de quatre semaines en sixième année au travers du projet d'établissement (1/9/2013) ;
- instaurer un cours de « Techniques d'accueil et de **communication** en entreprise (ACE) » dont le contenu se focalise sur les techniques d'information et de communication (1/9/2013) ;
- **préciser le programme d'étude** en regard de l'évolution du secteur ;
- mettre en oeuvre et appliquer les **considérations et conseils méthodologiques** énoncés dans le programme d'étude de l'OBG, utiliser les **méthodes** qui y sont décrites et respecter l'**esprit** qui y est défini ;
- développer de manière transversale l'utilisation des **outils informatiques** indispensables au secteur du tourisme.

---

<sup>1</sup> Des contenus ont été ajoutés dans le nouveau cours de « Techniques d'accueil et de communication en entreprise – ACE » afin de répondre aux attentes du profil de formation.

### 3 - Le métier de l' « Agent/Agente en accueil et tourisme »

*Les employés en agences de voyages ou en offices du tourisme (syndicats d'initiative, maisons du tourisme) s'expriment dans un langage accessible à tous les types de publics. La maîtrise de l'anglais de base (langue technique et conversation professionnelle courante) est indispensable à l'exercice du métier, de même que la pratique d'une autre langue étrangère (notamment la langue de la majeure partie de la clientèle d'une agence ou d'un office).*

*Ce type d'emploi postule un sens aigu de la communication (en face à face et au téléphone) et une connaissance précise des caractéristiques des « produits » distribués : destinations proposées par l'agence, attractions de la zone géographique couverte par l'office (patrimoine, manifestations, services publics, etc.). En conséquence, la capacité à chercher l'information, à la synthétiser et à la présenter est jugée essentielle. Par ailleurs, l'Agent/Agente en accueil et tourisme est aussi - et surtout - un vendeur/une vendeuse de loisirs, chargé(e) de l'accueil de la clientèle.*

*Les évolutions technologiques ont une influence importante sur les méthodes de travail, notamment en matière de réservations. Il est donc indispensable que l'Agent/l'agente maîtrise les outils informatiques les plus courants dans la profession.<sup>2</sup>*

Il est indispensable d'attirer l'attention des acteurs concernés sur le fait que :

- l'apprentissage de l'anglais est inhérent à la formation de « l'Agent/ agente en accueil et tourisme » ;
- l'utilisation récurrente de l'outil informatique concerne l'ensemble des cours de l'OBG. Elle constitue un élément important de la formation.

<sup>2</sup> Profil de formation « Agent/ agente en accueil et tourisme » du 19 juillet 2001.

## 4 – Analyse de la nouvelle grille - horaire

Intitulé du cours	5 <sup>e</sup> année 1/9/2013	6 <sup>e</sup> année 1/9/2014
<b><u>Formation générale orientée</u></b>		
Mathématique	2	2
Langue moderne I	4	4
Langue moderne II	4	4
Histoire de l'art	1	2
Géographie Touristique	2	1
<b><u>Formation technique orientée</u></b>		
Bureautique (BURO)	2	2
Organisation des entreprises de tourisme (OET)	6	4
Techniques d'accueil et de communication en entreprise (ACE)	1	1
Découverte et apprentissage en milieu professionnel (DAP)	4	
Activités d'intégration professionnelle (AIP)		6
	26	26

Ancienne Grille			Nouvelle grille		
	5è	6è		5è 1/9/2013	6è 1/9/2014
<u>Cours généraux :</u>					
Religion ou morale	2	2			
Français	3	3			
Histoire	1	1			
Géographie	1	1			
Education physique	2	2			
Formation scientifique et technologique	1	1			
	10	10			
<u>Option de base groupée :</u>			<u>Option de base groupée</u>		
<u>Formation générale orientée</u>			<u>Formation générale orientée</u>		
Mathématique	2	2	Mathématique	2	2
Langue moderne I	4	4	Langue moderne I	4	4
Langue moderne II	3	3	Langue moderne II	4	4
Langue moderne III	2	2	Histoire de l'art	1	2
Histoire de l'art	1	2	Géographie Touristique	2	1
Géographie Touristique	2	1			
<u>Formation technique orientée</u>			<u>Formation technique orientée</u>		
Techniques d'accueil, d'organisation et de secret.	1	2	Bureautique (BURO)	2	2
Dactylo – Bureautique			Organisation des entreprises de tourisme (OET)	6	4
Organisation des entreprises du tourisme	2	3	Techniques d'accueil et de communication en entreprise (ACE)	1	1
Informatique de gestion	7	7	Découverte et apprentissage en milieu professionnel (DAP)	4	
			Activités d'intégration professionnelle (AIP)		6
	26	26		26	26
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>36</b>		<b>36</b>	<b>36</b>
+ période de stage en entreprise en sixième année (projet d'établissement) : 160 heures globalisées – <u>soit 4 semaines consécutives</u>					



#### **4 – 1 : Langues modernes**

L'organisation de l'anglais et du néerlandais est obligatoire.

Nous attirons l'attention sur l'importance la terminologie spécifique au tourisme. Il est donc recommandé de garder au moins une période spécifique à l'option par langue enseignée.

L'intégration des langues dans l'activité d'apprentissage en milieu professionnel est importante.

Dans le cadre du cours de DAP (cinquième année), il est impératif d'inventorier les compétences linguistiques spécifiques au sein des quatre secteurs (hébergements, agences de voyages, attractions touristiques, organismes d'accueil) :

deux « filières » sont alors envisageables :

- une enquête réalisée par les enseignants de langues modernes ;
- le retour « ouvert » par les élèves.

Des tâches linguistiques seront répertoriées sur les lieux de DAP (cinquième année) ainsi que lors des stages en entreprise (sixième année) sur la base du principe « Comprendre et donner satisfaction au visiteur dans la langue utilisée par ce dernier ».

Il est indispensable que le professeur de langues modernes soit partie prenante de certaines activités organisées dans le cadre du cours « d'Activités d'intégration professionnelle – AIP » (sixième année) comme, par exemple, des tables de conversation ou des visites guidées.

#### **4 – 2 : Histoire de l'art**

Le cours est à envisager sous la forme d'une approche de la « culture artistique » intégrant l'offre du produit touristique culturel dans le monde au travers du patrimoine matériel (architecture, sites archéologiques, objets d'art) et immatériel (approche anthropologique du folklore et des manifestations populaires) en lien avec les autres types de ressources touristiques.

Cette manière d'aborder les choses permet de rencontrer les attentes du profil de formation en matière de produits touristiques.

Le cours devrait principalement se focaliser sur « l'esprit du cours », énoncé à la page 132 du programme 110/2002/248B, et l'utilisation des moyens audiovisuels préconisée à la page 138, en utilisant internet comme support principal afin d'actualiser les contenus et de familiariser l'élève avec l'offre touristique réelle.

Rappel : idéalement, une période du cours « d'Activités d'intégration professionnelle – AIP », sera attribuée au titulaire du cours d'histoire de l'art.

## Objectifs

A partir de destinations choisies :

- apprendre à situer le patrimoine culturel au travers des produits touristiques (l'objectif n'est pas de devenir historien de l'art mais bien de pouvoir informer/ guider/ orienter/conseiller les touristes) ;
- préciser les atouts et les spécificités du patrimoine culturel matériel et immatériel en Belgique, en Europe et dans le monde ;
- synthétiser l'apport des différents courants de création et les situer dans le temps ;
- développer un esprit critique face aux destinations culturelles et touristiques envisagées ;
- acquérir une méthode de reconnaissance, d'analyse et de lecture d'une oeuvre d'art.

## Considérations méthodologiques

- établir des fiches d'analyse par destination ;
- créer des fiches techniques de critères communs ;
- apprendre à communiquer la synthèse des caractéristiques d'un sujet :
  - sur papier ;
  - sur PowerPoint ;
  - dans le cadre d'une visite guidée ;
  - etc.

## **4 – 3 : Géographie touristique**

Le cours est à envisager sous la forme d'une approche du produit touristique dans le monde au travers du patrimoine culturel matériel : paysages, sites géologiques, aménagements urbanistiques, agricoles ou forestiers. Cette manière d'aborder les choses doit également inclure la situation géographique du patrimoine abordé au cours d'histoire de l'art pour donner la capacité à l'élève de situer l'offre touristique.

Le cours devrait principalement être focalisé sur l'application des considérations générales énoncées à la page 116 du programme 110/2002/248B, et sur l'utilisation des supports pédagogiques au travers de moyens audiovisuels, préconisée à la page 126, en utilisant internet comme support principal afin d'actualiser les contenus et familiariser l'élève avec l'offre touristique réelle.

Rappel : idéalement, une période du cours « d'Activités d'intégration professionnelle – AIP » sera attribuée au titulaire du cours de géographie touristique.

## Cinquième année

### Objectifs

- Donner le goût du voyage et amener l'étudiant à utiliser les grands principes de base géographiques pour aborder globalement des destinations sédentaires et itinérantes ;

Seront abordés :

- les concepts de : localisation, paysages et reliefs, décalages horaires ;
- les concepts liés aux climats des différentes régions du monde ;

- Devenir conseiller en tourisme balnéaire et de loisir - Exemple : la côte belge

- acquérir une vision globale du littoral et des produits touristiques environnants,
- pouvoir conseiller ;

- Devenir conseiller en tourisme et loisirs de la Belgique culturelle et historique

- acquérir une vision globale des régions et produits touristiques belges ;
- pouvoir conseiller

- Devenir conseiller en tourisme rural - Exemple : l'Ardenne belge

- acquérir une vision globale des régions et produits touristiques belge ;
- pouvoir conseiller.

### Contenu du cours

- Module 1 : les outils géographiques utiles aux organisateurs de voyages :

- décalages horaires ;
- reliefs montagneux, volcaniques et insulaires ;
- localisations d'une sélection de pays, capitales, milieux physiques dans le monde ;
- climats.

- Module 2 : la Belgique touristique : la Côte : tourisme balnéaire

- Module 3 : la Belgique touristique : les villes d'art

- Module 4 : la Belgique touristique : les Ardennes

### Considérations méthodologiques

- Cours magistral illustré par des supports visuels dont internet (PowerPoint, vidéos, cartes, guides touristiques, catalogues de prestataires touristiques, coupures de presse, statistiques...)

- Exercices d'application : auto-apprentissage ;

- Localisations d'une sélection de pays, capitales, milieux physiques dans le monde ;

- Localisations de références spatiales belges (villes, régions naturelles et politiques, cours d'eau, éléments du relief...).

## Sixième année (y compris 1 période d'« AIP »)

### Objectifs

- Donner le goût du voyage et amener l'étudiant à utiliser les grands principes de base géographique pour aborder globalement des destinations sédentaires et itinérantes :
  - acquérir une vision globale des régions et produits touristiques en Europe ;
  - utiliser les outils géographiques étudiés en cinquième année, principalement la cartographie, les décalages horaires, les paysages, les climats et végétations ainsi que le référentiel belge (balnéaire, culturel et rural) ;
  - utiliser cette méthodologie pour l'étude d'une destination touristique européenne ;
  - acquérir une connaissance des destinations touristiques hors Europe ;
  - pouvoir maîtriser les outils géographiques, les utiliser méthodologiquement pour appréhender des destinations touristiques en regard des saisons.
- Devenir conseiller en tourisme et loisir pour l'Europe
  - présenter et conseiller des destinations touristiques sédentaires et itinérantes européennes sous les aspects théoriques et pratiques en réponse aux questions où ? Que proposer ? Quand ? Comment ? A qui ?
- Devenir conseiller en tourisme et loisirs pour des destinations extra-européennes
  - présenter et conseiller des destinations touristiques sédentaires et itinérantes hors Europe en réponse aux questions où ? Quand ? Comment ? Pourquoi ? Quoi ? Pour qui ?
- Mobiliser, en fin de cursus, l'ensemble de ses acquis afin de satisfaire à toutes les attentes des visiteurs.

### Contenu du cours

- Délimitation de l'Europe et ses caractéristiques générales : milieux physiques, climats, paysages.
- Analyse détaillée de quelques destinations touristiques représentatives en Europe.
- Présentation plus générale des autres destinations touristiques par régions.
- Définition de la typologie touristique de chaque pays européen.
- Localisations en Europe : pays, capitales, milieux physiques, villes sites et régions touristiques.
- Analyse détaillée de quelques destinations touristiques d'Afrique, d'Amérique, d'Asie en mettant en pratique les outils géographiques étudiés en cinquième année.
- Typologie touristique cartographiée de tous les pays touristiques hors Europe.

- Localisations par continent dans le monde, hors Europe : pays, capitales, milieux physiques, villes et régions touristiques.

Remarques :

- il n'est pas nécessaire d'aborder tous les produits,  
- il serait souhaitable de varier le choix de ces derniers par rapport à l'offre mondiale et de choisir des destinations moins connues comme le nord de l'Europe ou les villes d'art.

### Considérations méthodologiques

- Cours magistral, utilisant des supports visuels (dont internet), étayé par des exercices d'application sur base de catalogues et de guides touristiques spécifiques aux destinations abordées  
- Etude d'un cas pratique d'une demande touristique pour une destination insulaire (Crête, Sicile, Corse...) : travail d'équipe  
- Auto-apprentissage : pays, capitales, milieux physiques, villes et régions touristiques en Europe  
- Table de voyages : autour d'une table regroupant 5 à 6 étudiants, 2 à 3 étudiants ayant voyagé font part de leur vécu touristique vers une destination européenne de leur choix  
- Travail en équipe sur une destination asiatique pour appliquer la méthodologie abordée pendant les 2 années de Géographie touristique

### **4 – 4 : Bureautique - BURO**

Le programme 110/2002/248B est d'application de la page 49 à la page 82.

La description du métier reprise dans le profil de formation nous amène à développer deux axes organisationnels :

Le premier concerne la transversalité et l'interdisciplinarité entre le cours de bureautique ou BURO et les cours suivants :

- « Organisation des entreprises de tourisme – OET » au niveau de l'utilisation de logiciels spécifiques à la profession ;
- « Techniques d'accueil et de communication en entreprise – ACE » au niveau de l'utilisation des T.I.C. dans le cadre de la pratique la communication.

Le second préconise la réduction de l'apprentissage du classement et de la mise en forme de courrier au profit de l'utilisation des nouvelles technologies :

internet (E-tourisme et M-tourisme), boîte mail, réseaux sociaux, power point et tableaux blancs intelligents (TBI), applications touristiques sur les téléphones mobiles et les tablettes, QR-codes...etc.

L'apprentissage de logiciels « traditionnels » (word, excel) ne sera pas délaissé.

Les emplois visés par le profil de formation de l' « Agent/Agente en accueil et tourisme » postulent, entre autres, de la maîtrise des outils informatiques les plus courants dans la profession. Il nous semble impératif de tenir compte des évolutions technologiques qui ont une influence importante sur les méthodes de travail.

Idéalement, une période du cours « d'Activités d'apprentissage en milieu professionnel – DAP » sera attribuée au titulaire du cours de « BURO » afin d'intégrer les contenus en situation professionnelle et de mettre les connaissances de l'élève en pratique par la tenue d'un cahier électronique de rapport de DAP.

La participation du professeur de BURO à certaines activités organisées dans le cadre du cours « d'Activités d'intégration professionnelle – AIP » en sixième année sous la forme de formations spécifiques à l'utilisation de logiciels de réservation (BTN, Amadéus...etc) rencontre également l'objectif du premier axe.

Le stage en entreprise organisé en sixième année constitue également une activité de premier ordre pour les mêmes raisons.

#### **4 – 5 : Organisation des entreprises de tourisme – OET**

Le programme du cours d'OET 110/2002/248/B de l' « Agent/Agente en accueil et tourisme » reste d'application ; il a néanmoins été actualisé afin d'optimiser les considérations méthodologiques (pages 11 et 39) en précisant certains contenus et en modifiant la chronologie des chapitres.  
(Voir l'annexe 2 de la présente note).

Le titulaire de ce cours doit se voir attribuer :

- deux périodes du cours de « Découverte et apprentissage en milieu professionnel – DAP » en cinquième année ;
- deux périodes du cours « d'Activités d'intégration professionnelle – AIP » en sixième année ;

Ces activités (DAP et AIP) sont indispensables à l'intégration des contenus du cours d'OET.

Le stage en entreprise constitue également une activité de premier ordre pour la même raison.

Il serait particulièrement adéquat d'attribuer l'équivalent d'une à deux périodes hebdomadaires au titulaire du cours d' « OET » (selon le nombre d'élèves à prendre en charge) pour assurer la coordination des stages en entreprise en sixième année.

#### **4 – 6 : Techniques d'accueil et de communication en entreprise - ACE**

Une notice détaillée est établie pour ce nouveau cours et comprend toutes les informations nécessaires (annexe 1 à la présente notice).

Le titulaire de ce cours devrait idéalement se voir attribuer :

- une période du cours de « Découverte et apprentissage en milieu professionnel-DAP » en cinquième année ;
- deux périodes du cours « d'Activités d'intégration professionnelle – AIP » en sixième année.

Ces activités (DAP et AIP) sont indispensables à l'intégration des contenus du cours d'ACE.

Le stage en entreprise organisé en sixième année constitue également une activité de premier ordre pour la même raison.

#### **4 – 7 : Découverte et apprentissage en milieu professionnel - DAP**

Une notice détaillée est établie pour ce nouveau cours et comprend toutes les informations nécessaires (voir l'annexe 3 de la présente notice).

Les quatre périodes du cours de DAP devraient être attribuées aux titulaires des cours suivants :

- « Organisation des entreprises de tourisme – OET » : 2 périodes ;
- « Techniques d'accueil et de communication en entreprise – ACE » : 1 période ;
- « Bureautique - BURO » : 1 période.

#### **Le principe**

Les DAP ne remplacent pas les stages qui sont organisés en sixième année dans le cadre du projet d'établissement.

La mise en place de ce cours complète des cours de OET, ACE et BURO et répond au besoin d'établir une synergie entre l'école et le terrain professionnel pour mettre l'élève en situation d'apprentissage afin qu'il mobilise savoirs, savoir-faire et attitudes.

#### **4 – 8 : Activités d'intégration professionnelle – AIP**

Ce cours sera organisé à partir de septembre 2014 en sixième année à raison de 6 périodes par semaine.

La notice détaillée concernant ce nouveau cours comprendra toutes les informations nécessaires et paraîtra dans le courant du second trimestre 2013/2014 (annexe 4 à la présente notice).

Les six périodes du cours d'AIP devraient être attribuées aux titulaires des cours suivants :

- « Organisation des entreprises de tourisme – OET » : 2 périodes ;
- « Techniques d'accueil et de communication en entreprise – ACE » : 2 périodes ;
- « Histoire de l'art » : 1 période ;
- « Géographie touristique » : 1 période.

#### **Organisation**

Les périodes seront groupées et, pour des raisons pratiques, organisées le vendredi.

## Le principe

Les AIP correspondent à une vision de l'enseignement ouvert sur l'environnement professionnel afin de stimuler la confrontation des étudiants avec la réalité du "terrain" et contribuer ainsi à la clarification de leurs projets personnels.

Un certain nombre d'AIP sont obligatoires et reprises dans les programmes des cours de OET et de ACE :

- visites d'entreprises et d'organismes touristiques ;
- tables rondes ;
- séminaires ;
- formations.

D'autres activités sont proposées à titre d'exemples et le choix définitif est laissé aux enseignants en regard des besoins pédagogiques et des possibilités d'activités qui peuvent s'offrir chaque année.

## **5 – Utilisation de l'outil informatique**

Les termes E-Tourisme, Web-Tourisme ainsi que M-tourisme sont aujourd'hui incontournables. Les TIC s'inscrivent dans le développement du E-marketing, omniprésent en matière de voyage, et induisent la progression de manière exponentielle de nouveaux types de tourisme, axés sur l'écologie et le développement durable.

L'expression « l'informatique doit rester un outil et non une fin en soi » (considérations méthodologiques particulières du programme 110/2002/248B) reste d'actualité.

Il y a lieu d'axer les méthodes d'enseignement sur l'utilisation des nouvelles technologies au travers de tous les cours plutôt que de consacrer des programmes entiers à son apprentissage.

Le développement transversal des connaissances en informatique est important afin de maîtriser les compétences du profil de formation. Il faut accentuer la collaboration entre les enseignants :

OET (connaissance de contenus), DAP (identification des contenus et apprentissage sur le terrain) – ACE (savoir être) – BURO (utilisation des outils TIC) – AIP (formation TIC).



## **6 – Que devient le cours « d’informatique de gestion » ?**

L'étude du système d'exploitation en sciences économiques et les T.I.C. sont intégrés au programme de cours de bureautique – BURO.

Le logiciel spécifique aux agences de voyages – (Type BTN) est intégré aux programmes des cours d'OET (1.3 : la réservation du voyage), de DAP et d'AIP.

## **7 – Que devient le cours de « Techniques d'accueil, d'organisation et secrétariat » ?**

TAOS 1 et TAOS 2 pour partie, sont intégrés au cours de BURO, au cours de DAP et dans les stages prévus en sixième année.

Les éléments restants de TAOS 2 et TAOS 3 sont reformulés au sein des pistes didactiques du nouveau cours : « Techniques d'accueil et de communication en entreprise - ACE ».

## **8 - STAGE en entreprise**

Cette activité d'une durée de quatre semaines consécutives, doit être organisée en sixième année; elle constitue une activité de premier ordre pour permettre à l'élève de mobiliser savoirs, savoir-faire et attitudes exigées dans le profil de formation de l' « Agent/Agente en accueil et tourisme ».

L'insertion dans la vie professionnelle donne la possibilité à l'élève « d'exercer, notamment, des compétences dont la maîtrise ne sera acquise qu'au travers de son futur emploi » (CEP reprises au profil de formation) et pourra constituer une carte de visite ainsi qu'une référence sur son curriculum vitae.

Extraits de la notice explicative rédigée par monsieur Didier Trillet, conseiller pédagogique :

## 9 - Sanction des études – 5TQ

La formation « d'Agent/agente en accueil et tourisme » est réalisée par les cours de la formation commune et les cours de l'option de base groupée.

Les cours de l'option de base groupée comportent **deux "types" de contenus** :

- les contenus qui sont directement liés aux compétences à maîtriser du profil de formation;
- les contenus qui ne sont pas directement liés aux compétences à maîtriser du profil de formation ("Autres contenus").

Pour les options de base groupées correspondant à un profil de formation, les **épreuves de qualification** tiennent lieu de vérification des compétences acquises dans la formation qualifiante.<sup>3</sup>

Ces épreuves portent sur les **compétences à maîtriser** du profil de formation<sup>4</sup>.

Elles peuvent également reprendre certaines compétences relevant des cours généraux /cours spéciaux intervenant directement dans le métier ou la famille de métiers<sup>5</sup>.

La cinquième année d'études est sanctionnée par une **attestation d'orientation**<sup>6</sup>.

La sanction des études conduisant à une attestation d'orientation est de la compétence du **conseil de classe**<sup>7</sup>.

Pour certifier, le conseil de classe prendra en compte **toutes les informations** en sa possession et notamment<sup>8</sup> :

- les résultats des évaluations sommatives en ce compris les examens;
- les réussites établies à l'occasion des épreuves de l'évaluation formative;
- la régularité et l'évolution des performances à l'occasion de ces différentes épreuves.

Les considérations réglementaires relatives à l'octroi de l'attestation d'orientation sont illustrées à la page 18 par le schéma 1.

On y trouvera également une synthèse des dispositions relatives au schéma de passation des épreuves de qualification concernant l'Enseignement organisé par la Fédération Wallonie-Bruxelles.

---

<sup>3</sup> Décret du 26 mars 2009 (article 1) participant à la revalorisation de l'enseignement qualifiant par le renforcement du caractère obligatoire des épreuves de qualification en lien avec un profil de formation.

<sup>4</sup> Circulaire 4350 du 12 mars 2013 - Epreuves de qualification – Composition du jury de qualification – Certification.

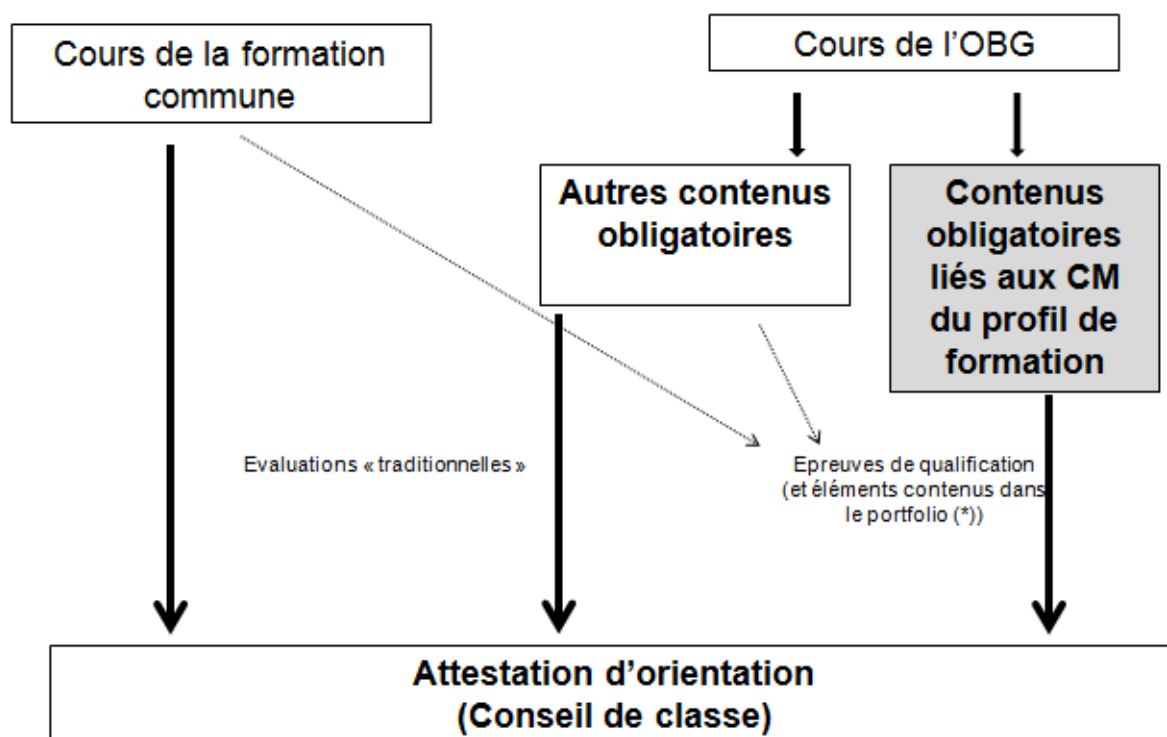
<sup>5</sup> Circulaire 3241 du 13 août 2010 concernant l'Enseignement organisé par la Communauté française – Délivrance du certificat de qualification – Schéma de passation des épreuves.

<sup>6</sup> Arrêté royal du 29 juin 1984 (article 23) relatif à l'organisation de l'enseignement secondaire.

<sup>7</sup> Arrêté royal du 29 juin 1984 (article 21bis) relatif à l'organisation de l'enseignement secondaire.

<sup>8</sup> Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 28 juillet 1998 portant approbation du règlement des études de l'enseignement secondaire ordinaire de la Communauté française.

Schéma 1:



(\*) Le portfolio contiendra notamment toutes les évaluations relatives aux cours ou parties de cours qui sont directement liés aux compétences à maîtriser du profil de formation.

### Schéma de passation des épreuves de qualification concernant l'Enseignement organisé par la Fédération Wallonie-Bruxelles<sup>9 10</sup>

Pour les cycles de deux ans, il convient d'organiser au moins 3 épreuves intermédiaires durant la formation et une épreuve intégrée de qualification en fin de degré.

Les épreuves intermédiaires sont réalisées sous la forme d'épreuves intégrées. Chaque épreuve intermédiaire est formative ou certificative.

L'épreuve finale ou intégrée de qualification porte sur un maximum de compétences du profil de formation. Elle comporte trois volets : une épreuve à caractère "technico-pratique, la réalisation d'un dossier et la défense orale devant jury.

Les prises de décisions sur la nature (le contenu), les modalités et la périodicité des épreuves relèvent de la compétence du jury de qualification.

<sup>9</sup> Circulaire 3241 du 13 août 2010 concernant l'Enseignement organisé par la Communauté française – Délivrance du certificat de qualification – Schéma de passation des épreuves.

<sup>10</sup> Circulaire 4192 du 22 octobre 2012 concernant l'Enseignement organisé par la Fédération Wallonie-Bruxelles – Bulletins en vigueur dans l'Enseignement organisé par la Fédération Wallonie-Bruxelles – Année scolaire 2012-2013.

## 10 - Sanction des études – 6TQ

La formation « d'Agent/agente en accueil et tourisme » est réalisée par les cours de la formation commune et les cours de l'option de base groupée.

Les cours de l'option de base groupée comportent **deux "types" de contenus** obligatoires:

Ils comportent **deux "types" de contenus** obligatoires:

- les contenus qui sont directement liés aux compétences à maîtriser du profil de formation;
- les contenus qui ne sont pas directement liés aux compétences à maîtriser du profil de formation ("Autres contenus obligatoires").

Pour les options de base groupées correspondant à un profil de formation, les **épreuves de qualification** tiennent lieu de vérification des compétences acquises dans la formation qualifiante. <sup>11</sup>

Ces épreuves portent sur les **compétences à maîtriser** du profil de formation<sup>12</sup>.

Elles peuvent également reprendre certaines compétences relevant des cours généraux /cours spéciaux intervenant directement dans le métier ou la famille de métiers<sup>13</sup>.

La sixième année d'études est sanctionnée par **deux certificats distincts** :

### 1. **Le certificat de qualification**

La sanction des études conduisant à un certificat de qualification est de la compétence exclusive du jury de qualification<sup>14</sup>.

L'appréciation du jury doit porter en premier lieu sur les épreuves de qualification<sup>15</sup>.

Néanmoins, il pourra également fonder ses appréciations sur:

- les observations collectées lors des stages lorsqu'ils sont organisés dans le cadre du projet d'établissement ou par imposition réglementaire;
- des éléments contenus dans le portfolio<sup>16</sup>.

---

<sup>11</sup> Décret du 26 mars 2009 (article 1) participant à la revalorisation de l'enseignement qualifiant par le renforcement du caractère obligatoire des épreuves de qualification en lien avec un profil de formation.

<sup>12</sup> Circulaire 4350 du 12 mars 2013 - Epreuves de qualification – Composition du jury de qualification – Certification.

<sup>13</sup> Circulaire 3241 du 13 août 2010 concernant l'Enseignement organisé par la Communauté française – Délivrance du certificat de qualification – Schéma de passation des épreuves.

<sup>14</sup> Arrêté royal du 29 juin 1984 (article 21 ter) relatif à l'organisation de l'enseignement secondaire.

<sup>15</sup> Circulaire 4350 du 12 mars 2013 - Epreuves de qualification – Composition du jury de qualification – Certification.

<sup>16</sup> Circulaire 3241 du 13 août 2010 concernant l'Enseignement organisé par la Communauté française – Délivrance du certificat de qualification – Schéma de passation des épreuves.

## **2. Le certificat d'enseignement secondaire supérieur**

La sanction des études conduisant au certificat d'enseignement secondaire supérieur est de la compétence du conseil de classe<sup>17</sup>.

Pour certifier, le conseil de classe prendra en compte toutes les informations en sa possession et notamment<sup>18</sup> :

- les résultats des évaluations sommatives en ce compris les examens;
- les réussites établies à l'occasion des épreuves de l'évaluation formative;
- la régularité et l'évolution des performances à l'occasion de ces différentes épreuves.

Les épreuves de qualification font la preuve de la maîtrise du volet qualifiant.

Le conseil de classe de délibération **devra donc tenir compte en plus des évaluations liées aux cours généraux de l'avis émis par le jury de qualification**<sup>19</sup>.

Les considérations réglementaires relatives à l'octroi du certificat de qualification et du certificat d'enseignement secondaire supérieur sont illustrées à la page 21 par le schéma 2. On y trouvera également une synthèse des dispositions relatives au schéma de passation des épreuves de qualification concernant l'Enseignement organisé par la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Remarque :

**Le certificat relatif aux connaissances de gestion de base**<sup>20</sup> n'est pas délivré au terme de la sixième année d'étude de l' « Agent/ Agente en accueil et tourisme ».

Le programme de l'option de base groupée ne répond pas aux exigences décrites dans la circulaire n° 2826 du 03/08/2009 concernant la délivrance de ce certificat.

---

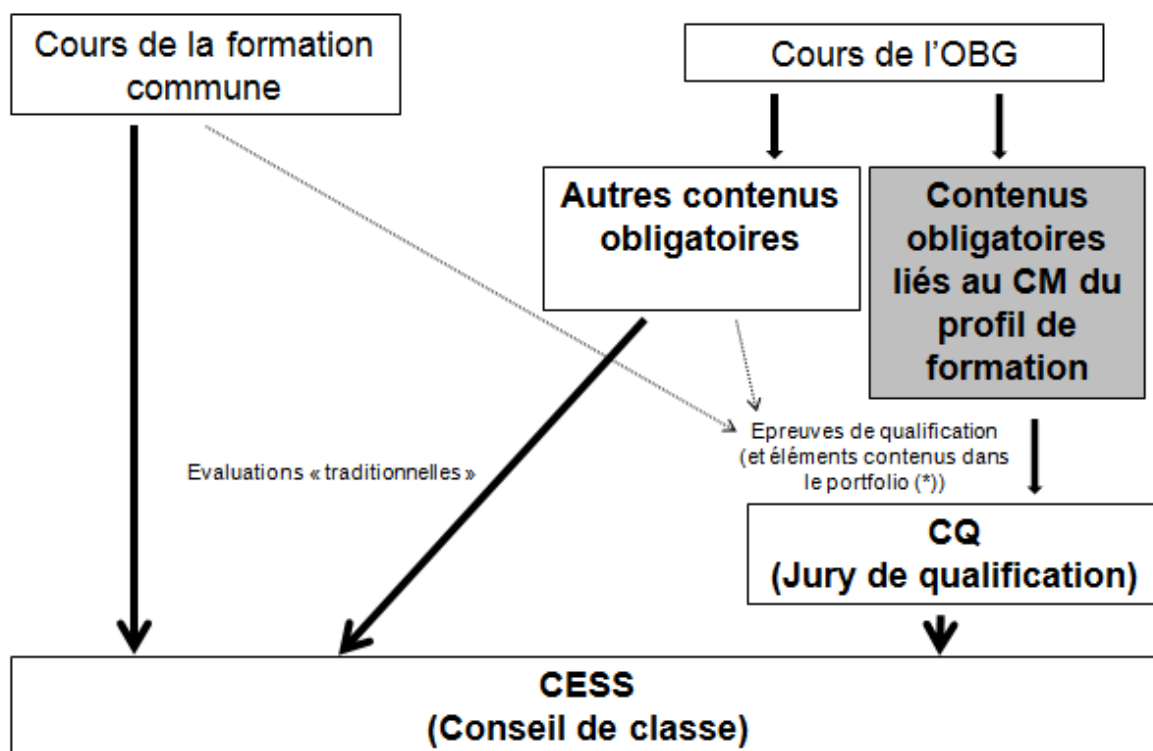
<sup>17</sup> Arrêté royal du 29 juin 1984 (article 21 bis) relatif à l'organisation de l'enseignement secondaire.

<sup>18</sup> Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 28 juillet 1998 portant approbation du règlement des études de l'enseignement secondaire ordinaire de la Communauté française.

<sup>19</sup> Circulaire 3241 du 13 août 2010 concernant l'Enseignement organisé par la Communauté française – Délivrance du certificat de qualification – Schéma de passation des épreuves.

<sup>20</sup> Circulaire n° 2826 du 03/08/09 concernant la délivrance du certificat relatif aux connaissances de gestion de base

Schéma 2:



(\*) Le portfolio contiendra notamment toutes les évaluations relatives aux cours ou parties de cours qui sont directement liés aux compétences à maîtriser du profil de formation.

### Schéma de passation des épreuves de qualification concernant l'Enseignement organisé par la Fédération Wallonie-Bruxelles<sup>21 22</sup>

Pour les cycles de deux ans, il convient d'organiser au moins 3 épreuves intermédiaires durant la formation et une épreuve intégrée de qualification en fin de degré.

Les **épreuves intermédiaires** sont réalisées sous la forme d'épreuves intégrées. Chaque épreuve intermédiaire est formative ou certificative.

**L'épreuve finale ou intégrée de qualification** porte sur un maximum de compétences du profil de formation. Elle comporte trois volets : une épreuve à caractère "technico-pratique, la réalisation d'un dossier et la défense orale devant jury.

Les prises de décisions sur la nature (le contenu), les modalités et la périodicité des épreuves relèvent de la compétence du **jury de qualification**.

<sup>21</sup> Circulaire 3241 du 13 août 2010 concernant l'Enseignement organisé par la Communauté française – Délivrance du certificat de qualification – Schéma de passation des épreuves.

<sup>22</sup> Circulaire 4192 du 22 octobre 2012 concernant l'Enseignement organisé par la Fédération Wallonie-Bruxelles – Bulletins en vigueur dans l'enseignement organisé par la Fédération Wallonie-Bruxelles – Année scolaire 2012-2013.

**MINISTÈRE DE LA FÉDÉRATION WALLONIE-BRUXELLES**

**ENSEIGNEMENT ORGANISÉ PAR LA FÉDÉRATION WALLONIE-BRUXELLES**

Administration Générale de l'Enseignement et de la Recherche Scientifique

Service général de l'Enseignement organisé par la Fédération Wallonie-Bruxelles

**ENSEIGNEMENT SECONDAIRE ORDINAIRE DE PLEIN EXERCICE**

**HUMANITÉS PROFESSIONNELLES ET TECHNIQUES**

**ENSEIGNEMENT TECHNIQUE DE QUALIFICATION**

**Troisième degré**

SECTEUR : Economie

**Notice complémentaire au programme 110/2002/248B**

*« Agent/ agente en accueil et tourisme »*

**454/2013/248B**

**Annexe 1 – Pistes didactiques**

*Techniques d'accueil et de communication en entreprise*

ACE 1- 2- 3 (cinquième année) ; ACE 4 - 5 (sixième année).

La notice du cours de « **Techniques d'accueil et de communication en entreprise – ACE** » est composée d'éléments du cours de Techniques d'accueil, d'organisation et de secrétariat (TAOS) ainsi que des matières répondant aux attentes du profil de formation.

Le titulaire devrait se voir attribuer :

- 1 période du cours de « Découverte et apprentissage en milieu professionnel – DAP » en cinquième année ;
- 2 périodes du cours d'« Activités d'intégration professionnelle – AIP » en sixième année.

Le **stage** organisé en sixième année dans le cadre du projet d'établissement permettra à l'étudiant de mettre en pratique les éléments de sa formation.

Une étroite collaboration entre les cours suivants est vivement conseillée :

- « Techniques d'accueil et de communication en entreprise – ACE »
- « Organisation des entreprises de tourisme – OET » est recommandée.
- « Bureautique – BURO ».
- « Français »

La correction de la communication verbale et écrite concerne tous les cours de l'option.



### **L'esprit du cours :**

L'accueil est un processus important dans le cadre des services touristiques. Ce dernier reflète la culture de l'entreprise.

Dans le secteur de l'accueil, des personnes compétentes, sûres d'elles avec un rayonnement ainsi qu'un engagement positif sont très sollicitées.

Une grande importance est attribuée à la communication qui favorise une bonne relation avec les clients et avec les collaborateurs.

Les élèves doivent gagner en assurance, acquérir de l'expérience avec les clients et apprendre le déroulement de l'accueil.

Ces connaissances sont bénéfiques pour les autres cours et permettent de remplir les exigences du profil de formation de « l'Agent/ agente en accueil et tourisme ».

Il est important que l'apprenant puisse identifier sa position dans l'organigramme de l'entreprise ainsi que l'importance du premier contact avec le client dans le cadre de la valorisation de l'image de marque de l'entreprise.

Le cours d'ACE abordera les techniques de vente spécifiques à l'accueil du client en face à face en agence de voyage.

L'acquisition du sens de l'organisation est également prioritaire.

<b>La communication est un outil de travail qui permet d'acquérir la bonne attitude en situation professionnelle</b>
--

## **Objectifs du cours :**

1- Comprendre l'utilité et les enjeux de la communication, de la promotion et du marketing de l'entreprise dans le milieu professionnel ;

2- Etablir la volonté de créer et de développer de bonnes relations avec l'interlocuteur (le touriste, le visiteur, le client) ;

3- Acquérir la capacité d'accueillir un client d'une manière indépendante, de le renseigner et le conseiller oralement (en face à face et au téléphone) et par écrit (lettre ou mail) sur l'entreprise et son offre ;

4- Etre capable de trouver une information dans un délai raisonnable et de réaliser une réservation en situation d'accueil en face à face ou au téléphone, en utilisant internet et les logiciels spécifiques et en adoptant l'attitude qui convient ;

5- Pouvoir synthétiser et présenter un produit touristique sur base d'un power point (aborder la technique de visite guidée).

**Les techniques d'information et de communication (TIC) ainsi que les outils informatiques ne sont utiles que si l'agent d'accueil adopte la bonne attitude !**

Les pages 5 à 16 de la notice comportent des **tableaux** à trois colonnes.

La colonne 2 énumère :

- des contenus du programme 110/2002/248B (**en gras**) ;
- des contenus supplémentaires (**en italique**) :
  - ⇒ certains de ceux-ci précisent et/ou actualisent les contenus du programme,
  - ⇒ d'autres permettent de rencontrer certaines compétences du profil de formation ;
- des pistes didactiques ACE en rapport avec les compétences à maîtriser ;
- des situations d'apprentissage.

Certains de ces contenus sont articulés avec les compétences à maîtriser du profil de formation (colonne 3).

Les contenus qui ne sont pas directement liés aux compétences à maîtriser du profil de formation sont biffés et "reportés" dans la colonne 1.

Certains contenus obligatoires figurent à la fois dans les colonnes 1 et 2. Ce sera la nature de la tâche proposée qui déterminera l'existence d'un lien ou non avec les compétences à maîtriser du profil de formation.

**ACE 1 : Introduction : le métier d' « Agent en accueil et tourisme »**

Articulation "contenus - compétences à maîtriser" - liens avec DAP		
Contenus qui ne sont <u>pas directement liés</u> aux compétences à maîtriser – Situations d'apprentissage – Liens avec DAP	Contenus – Situations d'apprentissage – Liens avec DAP	Compétences à maîtriser
<p><b>1. Le profil</b> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">DAP 1</span></p> <p><i>A partir de la définition du métier dans le profil de formation de l'agent en accueil et tourisme repris à la page 2/29, l'élève prend conscience de la nécessité d'acquérir la bonne attitude et identifie les éléments importants :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- langage accessible ;</li> <li>- pratique de l'anglais ;</li> <li>- communication ;</li> <li>- produit ;</li> <li>- chercher, synthétiser et présenter l'information ;</li> <li>- vendeur/vendeuse ;</li> <li>- outil informatique.</li> </ul>	<p><del>1. Le profil</del> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">DAP 1</span></p> <p><del><i>A partir de la définition du métier dans le profil de formation de l'agent en accueil et tourisme repris à la page 2/29, l'élève prend conscience de la nécessité d'acquérir la bonne attitude et identifie les éléments importants :</i></del></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><del>— langage accessible ;</del></li> <li><del>— pratique de l'anglais ;</del></li> <li><del>— communication ;</del></li> <li><del>— produit ;</del></li> <li><del>— chercher, synthétiser et présenter l'information ;</del></li> <li><del>— vendeur/vendeuse ;</del></li> <li><del>— outil informatique.</del></li> </ul>	

**Articulation "contenus - compétences à maîtriser" - liens avec DAP**

Contenus qui ne sont pas directement liés aux compétences à maîtriser – Situations d'apprentissage – Liens avec DAP	Contenus – Situations d'apprentissage – Liens avec DAP	Compétences à maîtriser
<p><b>2. Le tourisme : un métier d'accueil et de service</b></p> <p align="center"><b>DAP 2</b></p> <p><i>A partir d'une recherche sur internet, les élèves repèrent les entreprises touristiques au sein desquelles ils pourraient postuler pour un emploi afin d'établir la liste suivante :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les hébergements et principalement la réception d'hôtel ;</li> <li>- Les bureaux d'information touristique (syndicats d'initiative) ;</li> <li>- Les attractions touristiques ;</li> <li>- Les agences de voyages</li> <li>- Les compagnies de transports et les aéroports ;</li> <li>- Le guide touristique (technique de la visite guidée)</li> </ul> <p><b>3. Quelles compétences pour quel métier ?</b></p> <p><i>A partir de la liste établie, à l'aide de la définition du profil de formation, d'offres d'emplois, d'articles de presse ou d'exemples repérés sur les métiers concernés, établir un lien entre profil et métier afin de dégager le plan du cours d'ACE.</i></p>	<p><del><b>2. Le tourisme : un métier d'accueil et de service</b></del></p> <p align="center"><del><b>DAP 2</b></del></p> <p><del><i>A partir d'une recherche sur internet, les élèves repèrent les entreprises touristiques au sein desquelles ils pourraient postuler pour un emploi afin d'établir la liste suivante :</i></del></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><del>— Les hébergements et principalement la réception d'hôtel ;</del></li> <li><del>— Les bureaux d'information touristique (syndicats d'initiative) ;</del></li> <li><del>— Les attractions touristiques ;</del></li> <li><del>— Les agences de voyages</del></li> <li><del>— Les compagnies de transports et les aéroports ;</del></li> <li><del>— Le guide touristique (technique de la visite guidée)</del></li> </ul> <p><del><b>3. Quelles compétences pour quel métier ?</b></del></p> <p><del><i>A partir de la liste établie, à l'aide de la définition du profil de formation, d'offres d'emplois, d'articles de presse ou d'exemples repérés sur les métiers concernés, établir un lien entre profil et métier afin de dégager le plan du cours d'ACE.</i></del></p>	

## ACE 2 : Communiquer

Articulation "contenus - compétences à maîtriser" - liens avec DAP		
Contenus qui ne sont <u>pas directement liés</u> aux compétences à maîtriser – Situations d'apprentissage – Liens avec DAP	Contenus – Situations d'apprentissage – Liens avec DAP	Compétences à maîtriser
<p>1. <u>Les éléments de la communication</u></p> <p style="text-align: center;"><b>DAP en entreprise</b></p> <p>Sur base d'activités actives et participatives reposant sur des exemples oraux (radio, télévision, jeu de rôle) ou écrits (article de presse, affiche), repérer les éléments de la communication et établir le schéma du processus de communication :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>l'émetteur,</b></li> <li>- <b>le récepteur,</b></li> <li>- <b>le message</b></li> <li>- <i>le contexte,</i></li> <li>- <b>le canal,</b></li> <li>- <i>l'effet-retour (rétroaction).</i></li> </ul> <p>2. <u>Coder la communication</u></p> <p>a. <u>Le message</u></p> <p>A partir de situations réelles ou simulées repère les trois étapes de la transmission du message :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>le codage</b> (L'organisation de la pensée dans un contexte de communication orale ou écrite),</li> <li>- <b>la transmission</b> du message par l'émetteur,</li> <li>- le décodage du message par le récepteur.</li> </ul>	<p>1. <u>Les éléments de la communication</u></p> <p style="text-align: center;"><b>DAP en entreprise</b></p> <p><del>Sur base d'activités actives et participatives reposant sur des exemples oraux (radio, télévision, jeu de rôle) ou écrits (article de presse, affiche), repérer les éléments de la communication et établir le schéma du processus de communication :</del></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><del>— l'émetteur,</del></li> <li><del>— le récepteur,</del></li> <li><del>— le message</del></li> <li><del>— le contexte,</del></li> <li><del>— le canal,</del></li> <li><del>— l'effet-retour (rétroaction).</del></li> </ul> <p>2. <u>Coder la communication</u></p> <p>a. <u>Le message</u></p> <p><del>A partir de situations réelles ou simulées repère les trois étapes de la transmission du message :</del></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><del>— le codage</del> (L'organisation de la pensée dans un contexte de communication orale ou écrite),</li> <li><del>— la transmission</del> du message par l'émetteur,</li> <li><del>— le décodage</del> du message par le récepteur.</li> </ul>	

**Articulation "contenus - compétences à maîtriser" - liens avec DAP**

**Contenus qui ne sont pas directement liés aux compétences à maîtriser – Situations d'apprentissage – Liens avec DAP**

**Contenus – Situations d'apprentissage – Liens avec DAP**

**Compétences à maîtriser**

**b. Les outils de la communication orale**

*A partir de situations réelles ou simulées (accueil d'un groupe, exposé avec ou sans micro et support visuel, commentaire d'une activité, guidage, stage d'activité théâtrale), dégager les outils de la communication orale :*

- **le langage verbal : les registres de langage (familier, courant, soutenu),**
- **le langage non verbal (paralangage) :**
  - ⇒ **la voix (intonation, diction, débit, volume, hauteur, timbre),**
  - ⇒ **la gestuelle (conscience du corps, tenue vestimentaire, regard, expression ou mimique, gestes, distance),**
  - ⇒ la respiration.
- *la gestion du stress,*
- *l'utilisation de fiches-mémoire.*

**c. Reconnaître les freins à la communication**

*Au travers d'exercices pratiques, dont l'utilisation de moyens techniques comme le micro, power point et le tableau blanc intelligent – TBI, reconnaître les freins à la communication et appliquer les règles pour améliorer celle-ci :*

- **les différents freins : quand surviennent-ils ?**
  - ⇒ **les mauvaises conditions matérielles,**
  - ⇒ **les partenaires de la communication eux-mêmes.**
- *les moyens d'éliminer les freins.*

~~**d. Les outils de la communication orale**~~

~~*A partir de situations réelles ou simulées (accueil d'un groupe, exposé avec ou sans micro et support visuel, commentaire d'une activité, guidage, stage d'activité théâtrale), dégager les outils de la communication orale :*~~

- ~~- **le langage verbal : les registres de langage (familier, courant, soutenu),**~~
- ~~- **le langage non verbal (paralangage) :**~~
  - ~~⇒ **la voix (intonation, diction, débit, volume, hauteur, timbre),**~~
  - ~~⇒ **la gestuelle (conscience du corps, tenue vestimentaire, regard, expression ou mimique, gestes, distance),**~~
  - ~~⇒ la respiration.~~
- ~~- *la gestion du stress,*~~
- ~~- *l'utilisation de fiches-mémoire.*~~

~~**e. Reconnaître les freins à la communication**~~

~~*Au travers d'exercices pratiques, dont l'utilisation de moyens techniques comme le micro, power point et le tableau blanc intelligent – TBI, reconnaître les freins à la communication et appliquer les règles pour améliorer celle-ci :*~~

- ~~- **les différents freins : quand surviennent-ils ?**~~
  - ~~⇒ **les mauvaises conditions matérielles,**~~
  - ~~⇒ **les partenaires de la communication eux-mêmes.**~~
- ~~- *les moyens d'éliminer les freins.*~~

### ACE 3 : Communiquer en entreprise en situation de face à face

		Articulation "contenus - compétences à maîtriser" - liens avec DAP	
Contenus qui ne sont <u>pas directement liés</u> aux compétences à maîtriser – Situations d'apprentissage – Liens avec DAP		Contenus – Situations d'apprentissage – Liens avec DAP	Compétences à maîtriser
<p><b>1. <u>Comprendre la communication de l'entreprise</u></b></p> <p style="text-align: center;"><b>DAP10</b></p> <p><i>La communication dans l'organigramme de l'entreprise Les stratégies de relations publiques Le plan de marketing l'entreprise La culture de l'entreprise : l'image de marque</i></p> <p><u>Situations d'apprentissage</u></p> <p><i>Cette partie du cours est également étroitement liée au cours d'AIP et favorise le contact avec le milieu professionnel :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- visites d'entreprises touristiques : hôtels, aéroports, gares, attractions touristiques, syndicats d'initiative...</li> <li>- visites guidées intérieures et extérieures,</li> <li>- visites d'événement, de foires et de salons,</li> <li>- exercices de terrain.</li> </ul> <p><b>2. <u>S'intégrer et travailler en entreprise</u></b></p> <p style="text-align: center;"><b>DAP 17</b></p> <p><i>Réussir son premier contact Travailler en entreprise Le <b>classement</b> des dossiers (manuel et informatisé) Le <b>classement</b> de documents sur les présentoirs Travailler en équipe</i></p>		<p><del><b>1. <u>Comprendre la communication de l'entreprise</u></b></del></p> <p style="text-align: center;"><del><b>DAP10</b></del></p> <p><del><i>La communication dans l'organigramme de l'entreprise Les stratégies de relations publiques Le plan de marketing l'entreprise La culture de l'entreprise : l'image de marque</i></del></p> <p><del><u>Situations d'apprentissage</u></del></p> <p><del><i>Cette partie du cours est également étroitement liée au cours d'AIP et favorise le contact avec le milieu professionnel :</i></del></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><del>— visites d'entreprises touristiques : hôtels, aéroports, gares, attractions touristiques, syndicats d'initiative...</del></li> <li><del>— visites guidées intérieures et extérieures,</del></li> <li><del>— visites d'événement, de foires et de salons,</del></li> <li><del>— exercices de terrain.</del></li> </ul> <p><del><b>2. <u>S'intégrer et travailler en entreprise</u></b></del></p> <p style="text-align: center;"><del><b>DAP 17</b></del></p> <p><del><i>Réussir son premier contact Travailler en entreprise Le <b>classement</b> des dossiers (manuel et informatisé) Le <b>classement</b> de documents sur les présentoirs Travailler en équipe</i></del></p>	

**Articulation "contenus - compétences à maîtriser" - liens avec DAP**

Contenus qui ne sont pas directement liés aux compétences à maîtriser – Situations d'apprentissage – Liens avec DAP	Contenus – Situations d'apprentissage – Liens avec DAP	Compétences à maîtriser
<p><u>Situations d'apprentissage :</u></p> <p>A travers les activités à réaliser en DAP et en stage (tâches) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- apprendre le classement sur base de la tenue d'un carnet de voyage ainsi que des dossiers clients (reprendre conseils méthodologiques de la page 91 du programme 110/2002/248B),</li> <li>- utiliser rapidement internet au travers de recherche d'informations,</li> <li>- utiliser un carnet d'adresses mail ou Outlook,</li> <li>- se familiariser avec une base de données comprenant des listes de noms (classement pour les badges),</li> <li>- identifier l'ordre et le mode de classement des catalogues sur un présentoir.</li> <li>- Utiliser un photocopieur, un fax.</li> </ul> <p>La maîtrise de ces compétences implique la maîtrise de concepts de base en secrétariat bureautique.</p>	<p><u>Situations d'apprentissage :</u></p> <p><del>A travers les activités à réaliser en DAP et en stage (tâches) :</del></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><del>— apprendre le classement sur base de la tenue d'un carnet de voyage ainsi que des dossiers clients (reprendre conseils méthodologiques de la page 91 du programme 110/2002/248B),</del></li> <li><del>— utiliser rapidement internet au travers de recherche d'informations,</del></li> <li><del>— utiliser un carnet d'adresses mail ou Outlook,</del></li> <li><del>— se familiariser avec une base de données comprenant des listes de noms (classement pour les badges),</del></li> <li><del>— identifier l'ordre et le mode de classement des catalogues sur un présentoir.</del></li> <li><del>— Utiliser un photocopieur, un fax.</del></li> </ul> <p><del>La maîtrise de ces compétences implique la maîtrise de concepts de base en secrétariat bureautique.</del></p>	



Articulation "contenus - compétences à maîtriser" - liens avec DAP		
Contenus qui ne sont pas directement liés aux compétences à maîtriser – Situations d'apprentissage – Liens avec DAP	Contenus – Situations d'apprentissage – Liens avec DAP	Compétences à maîtriser
<p>Accueillir pour vendre</p> <p>Traiter un litige</p> <p>L'accueil dans des circonstances exceptionnelles (événements, le classement des badges)</p> <p>La communication avec les médias</p>	<p><b>3. Accueillir les visiteurs</b></p> <p><b><u>DAP en entreprise</u></b></p> <p><b>Le cadre de l'accueil (aménagement)</b></p> <p><i>L'attitude du chargé d'accueil</i></p> <p><b>Les tâches du chargé d'accueil (protocole) :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Avant l'accueil</li> <li>- Pendant l'accueil</li> </ul> <p><b>Les techniques de l'entretien :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'empathie</li> <li>- L'écoute active</li> <li>- Le questionnement</li> <li>- La reformulation</li> <li>- La recherche d'informations</li> </ul> <p><i>Accueillir pour vendre</i></p> <p><i>Traiter un litige</i></p> <p><i>L'accueil dans des circonstances exceptionnelles (événements, le classement des badges)</i></p> <p><i>La communication avec les médias</i></p>	<p><b><u>Accueillir le client, communiquer en milieu professionnel :</u></b></p> <p>1.1.1 Repérer les comportements créant un climat commercial favorable : tenue vestimentaire, soin, niveau de langue, élocution, communication non verbale, formules de salutation, etc.</p> <p>1.1.2 Etablir une relation de communication dans des situations :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de réception d'un appel téléphonique,</li> <li>• d'entretien en face à face.</li> </ul> <p>1.3.1 Synthétiser une communication orale (conversation téléphonique, entretien, relevés de conclusions, etc.) sous forme de mémo ou d'un bref rapport oral.</p> <p>1.5.1 Etablir un lien entre les caractéristiques (démographiques, socioculturelles, économiques, psychologiques) des différents groupes de clients et leur comportement en matière de loisirs et de tourisme.</p> <p><b><u>Repérer, collecter des informations pour informer et conseiller le client :</u></b></p> <p>2.1.1 Mettre en œuvre des techniques de communication incitatives, de questionnement et de reformulation de réponse afin de cerner le(s) besoin(s) et souhait(s) du client, ses préférences, ses critères de choix.</p> <p>Identifier les « produits » touristiques susceptibles de répondre aux besoins et souhaits du client.</p> <p>2.2.1. Utiliser les références courantes des différents T.O. (répertoires, catalogues, listings, tarifs, etc.) et les produits spécifiques de l'agence ou de l'office.</p>

**Articulation "contenus - compétences à maîtriser" - liens avec DAP**

<p align="center"><b>Contenus qui ne sont pas directement liés aux compétences à maîtriser – Situations d'apprentissage – Liens avec DAP</b></p>	<p align="center"><b>Contenus – Situations d'apprentissage – Liens avec DAP</b></p>	<p align="center"><b>Compétences à maîtriser</b></p>
		<p>2.2.2 Repérer et utiliser les sources d'information adéquates pour répondre à une demande ou à un besoin précis :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• en utilisant la documentation disponible dans l'agence ou dans l'office ;</li> <li>• en s'adressant à l'interlocuteur adéquat (hôtel, T.O., administration, banque, etc.) ;</li> <li>• en utilisant des outils spécifiques (bases de données, CD-Rom, fichiers informatisés ou non, etc.) ;</li> <li>• en appliquant les méthodes de navigation sur Internet.</li> </ul> <p>2.4.3 Sélectionner, dans un fichier informatisé ou dans un catalogue, les hôtels, restaurants, gîtes, etc. d'une zone touristique limitée, les classer selon divers critères (prix, situation, standing, etc.) et les présenter de manière structurée au client.</p> <p>2.4.4 Repérer les coordonnées (administratives, économiques, culturelles) des institutions locales et régionales, des établissements d'enseignement, des hôpitaux, des lieux de culte, des horaires, etc. et les présenter de manière structurée.</p>

## ACE 4 : Communiquer en entreprise au téléphone

Articulation "contenus - compétences à maîtriser" - liens avec DAP		
Contenus qui ne sont <u>pas directement liés</u> aux compétences à maîtriser – Situations d'apprentissage – Liens avec DAP	Contenus – Situations d'apprentissage – Liens avec DAP	Compétences à maîtriser
	<p style="text-align: center;"><b><u>DAP en entreprise</u></b></p> <p><b>1. Préparer un <i>message téléphonique (appel)</i> et l'émettre</b></p> <p><b>a. Les règles essentielles de l'appel téléphonique</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>amabilité, politesse, sourire, personnalisation,</i></li> <li>- <i>patience devant les difficultés,</i></li> <li>- <i>efficacité, gestion du temps,</i></li> <li>- <i>adaptation de la voix,</i></li> <li>- <i>connaissance de l'entreprise et de ses produits,</i></li> <li>- <i>discrétion.</i></li> </ul> <p><b>b. Préparation et émission d'un appel téléphonique</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Préparer l'appel :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ <b>identifier la personne à contacter,</b></li> <li>⇒ <b>établir le protocole d'émission d'un appel</b></li> <li>⇒ <b>formuler l'objet de la communication,</b></li> <li>⇒ <b>rédiger la fiche de préparation</b></li> <li>⇒ <b>déterminer les documents susceptibles d'être consultés.</b></li> </ul> </li> <li>- <b>Emettre un appel :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ <b>saluer, se présenter et/ou présenter l'entreprise,</b></li> <li>⇒ <b>demander la personne souhaitée et l'identifier,</b></li> <li>⇒ <b>émettre le message sur base du protocole d'émission d'appel</b></li> </ul> </li> </ul>	<p><b><u>Accueillir le client au téléphone, communiquer en milieu professionnel.</u></b></p> <p>1.1.3. Etablir une relation de communication dans une situation d'émission d'un appel téléphonique.</p>

**Articulation "contenus - compétences à maîtriser" - liens avec DAP**

<p align="center"><b>Contenus qui ne sont pas directement liés aux compétences à maîtriser – Situations d'apprentissage – Liens avec DAP</b></p>	<p align="center"><b>Contenus – Situations d'apprentissage – Liens avec DAP</b></p>	<p align="center"><b>Compétences à maîtriser</b></p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b><u>Conclure :</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ <b>conclure dès que possible,</b></li> <li>⇒ <b>vérifier la compréhension (reformuler la décision prise ),</b></li> <li>⇒ <i>prendre congé,</i></li> </ul> </li> <li><b>2. <u>Répondre à un appel téléphonique</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>Avant de décrocher :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ <i>préparer la fiche téléphonique</i></li> </ul> </li> <li>- <u>Au moment de la prise de contact</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ <b>présenter l'entreprise,</b></li> <li>⇒ <b>se présenter,</b></li> <li>⇒ <b>identifier le correspondant,</b></li> <li>⇒ <b>identifier l'objet de l'appel.</b></li> </ul> </li> <li>- <u>Au moment de l'écoute du message</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ <i>se charger de la communication (informer ou prendre note pour transmettre un message),</i></li> <li>⇒ <b>donner si nécessaire la suite proposée et/ou transmettre la communication vers un autre correspondant.</b></li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	<p><b><u>Accueillir le client au téléphone, communiquer en milieu professionnel.</u></b></p> <p>1.1.2 Etablir une relation de communication dans des situations de réception d'un appel téléphonique</p>

**Articulation "contenus - compétences à maîtriser" - liens avec DAP**

<p align="center"><b>Contenus qui ne sont pas directement liés aux compétences à maîtriser – Situations d'apprentissage – Liens avec DAP</b></p>	<p align="center"><b>Contenus – Situations d'apprentissage – Liens avec DAP</b></p>	<p align="center"><b>Compétences à maîtriser</b></p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b><u>Prendre congé de la personne</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ <b>Proposer une solution satisfaisant le correspondant,</b></li> <li>⇒ <b>résumer en quelques mots les résultats de la conversation (<i>reformuler</i>),</b></li> <li>⇒ <i>l'interlocuteur prend congé.</i></li> </ul> </li> </ul>	

## ACE 5 : L'entretien d'embauche

Articulation "contenus - compétences à maîtriser" - liens avec DAP		
Contenus qui ne sont <u>pas directement liés</u> aux compétences à maîtriser – Situations d'apprentissage – Liens avec DAP	Contenus – Situations d'apprentissage – Liens avec DAP	Compétences à maîtriser
<p><u>Situation d'apprentissage</u></p> <p>Sur base d'une entreprise choisie et d'un CV (mis en page au cours de secrétariat bureautique), appliquer les règles de communication en face à face lors d'un entretien d'embauche :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- connaître l'entreprise,</li> <li>- se présenter (le CV),</li> <li>- respecter le Look de présentation,</li> <li>- répondre aux questions,</li> <li>- reconnaître les comportements à éviter.</li> </ul> <p>Les formations proposées au « Wallonie Aerotraining Network – WAN » par exemple et à effectuer dans le cadre des AIP en sixième année conviennent particulièrement : simulation d'interviews d'embauche, maintien et protocole, relooking, personnel navigant de cabine, présentation personnelle.</p>	<p><u>Situation d'apprentissage</u></p> <p><del>Sur base d'une entreprise choisie et d'un CV (mis en page au cours de secrétariat bureautique), appliquer les règles de communication en face à face lors d'un entretien d'embauche :</del></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><del>— connaître l'entreprise,</del></li> <li><del>— se présenter (le CV),</del></li> <li><del>— respecter le Look de présentation,</del></li> <li><del>— répondre aux questions,</del></li> <li><del>— reconnaître les comportements à éviter.</del></li> </ul> <p><del>Les formations proposées au « Wallonie Aerotraining Network – WAN » par exemple et à effectuer dans le cadre des AIP en sixième année conviennent particulièrement : simulation d'interviews d'embauche, maintien et protocole, relooking, personnel navigant de cabine, présentation personnelle.</del></p>	

**« Activités d'intégration professionnelle – AIP » obligatoires liées au cours de ACE – Sixième année**

9 activités obligatoires :

- conférence de présentation de la stratégie de marketing par une entreprise ou un organisme touristique (OET + ACE) ;
- formation WAN (Wallonie aerotraining network) : personnel navigant de cabine (OET – ACE) ;
- visite d'une gare internationale (OET – GEOT – ACE);
- visite guidée (détaillée) d'un aéroport international (OET – GEOT – ACE);
- formation WAN (Wallonie Aérotraining Network) : agent d'enregistrement (OET – ACE) ;
- visite de plusieurs types d'hôtels sous la forme d'un éducteur d'un jour (OET – GEOT – ACE);
- visite d'hébergement ruraux sous la forme d'un éducteur d'un jour (OET – GEOT – ACE);
- 1 activité au choix : visite du salon du tourisme autrement ou Séminaire ou formation organisée par l'A.S.B.L. « tourisme autrement » (ACE,OET, HISTA et GEOT) ;
- 1 activité au choix : conférence par un voyageur spécialisé ou conférence ayant pour sujet les impacts du tourisme sur le patrimoine naturel et culturel ou table ronde ayant pour objet la découverte des voyageurs offrant des produits du « tourisme autrement » (ACE,OET, HISTA et GEOT).

**MINISTÈRE DE LA FÉDÉRATION WALLONIE-BRUXELLES**

**ENSEIGNEMENT ORGANISÉ PAR LA FÉDÉRATION WALLONIE-BRUXELLES**

Administration Générale de l'Enseignement et de la Recherche Scientifique

Service général de l'Enseignement organisé par la Fédération Wallonie-Bruxelles

**ENSEIGNEMENT SECONDAIRE ORDINAIRE DE PLEIN EXERCICE**

**HUMANITÉS PROFESSIONNELLES ET TECHNIQUES**

**ENSEIGNEMENT TECHNIQUE DE QUALIFICATION**

**Troisième degré**

SECTEUR : Economie

**Notice complémentaire au programme 110/2002/248B**

*« Agent/ agente en accueil et tourisme »*

**454/2013/248B**

**Annexe 2 – Pistes didactiques**

*Organisation des entreprises de tourisme – OET - 5TQ*

*Organisation des entreprises de tourisme – OET – 6TQ*



En plus des considérations méthodologiques particulières énoncées dans le programme 110/2002/248B, il conviendra d'être particulièrement attentif à :

- l'utilisation des **nouvelles technologies** ;
- l'organisation d'activités d'apprentissage « extérieures » (DAP, AIP et stages) qui constitueront le prolongement de ce cours ;
- **l'interdisciplinarité** avec les autres cours de l'OBG.

La notice explicative qui suit ne modifie pas les contenus repris au programme 110/2002/248B, mais les précise et les articule différemment.

Elle intègre également l'ancien cours d'informatique de gestion.

Par contre, certains contenus de l'ancienne version OET se retrouvent désormais dans les nouveaux cours de DAP et AIP.

Le stage en entreprise devrait permettre de mobiliser les ressources du cours dans un contexte professionnellement significatif.

Les pages 4 à 25 de la notice comportent des **tableaux** à trois colonnes.

La colonne 2 énumère :

- des contenus du programme 110/2002/248B (**en gras**) ;
- des contenus supplémentaires (**en italique**) :
  - ⇒ certains de ceux-ci précisent et/ou actualisent les contenus du programme,
  - ⇒ d'autres permettent de rencontrer certaines compétences du profil de formation ;
- des considérations méthodologiques (**en italique**).

Certains de ces contenus sont articulés avec les compétences à maîtriser du profil de formation (colonne 3).

Les contenus qui ne sont pas directement liés aux compétences à maîtriser du profil de formation sont biffés et "reportés" dans la colonne 1.

Certains contenus obligatoires figurent à la fois dans les colonnes 1 et 2. Ce sera la nature de la tâche proposée qui déterminera l'existence d'un lien ou non avec les compétences à maîtriser du profil de formation.

# **Cinquième année**

## 1. L'INDUSTRIE DU TOURISME

Articulation « contenus - compétences à maîtriser »		
Contenus qui ne sont pas directement liés aux compétences à maîtriser	Contenus	Compétences à maîtriser
<p><u>1.1. Introduction à l'industrie touristique</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Historique de l'industrie touristique</b> (<i>les grandes étapes de la naissance à nos jours</i>)</li> <li>- <i>Patrimoine matériel et patrimoine immatériel (paysages, sites, architecture et folklore)</i></li> <li>- <b>Types de tourisme (balnéaire, d'un jour, culturel...)</b></li> <li>- <i>Tableau des voyageurs</i></li> </ul> <p><u>1.2. La place de l'industrie du tourisme dans l'économie et les perspectives</u> (<i>approche mondiale et régionale, flux, import et export</i>)</p> <p><u>1.3. Le marché du tourisme</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>L'offre de tourisme</b></li> <li>- <b>La demande de tourisme</b></li> <li>- <b>Les produits touristiques (l'hébergement, le transport, les loisirs...)</b></li> <li>- <i>Les statistiques du tourisme</i></li> </ul>	<p><u>1.1. Introduction à l'industrie touristique</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Historique de l'industrie touristique</b> (<i>les grandes étapes de la naissance à nos jours</i>)</li> <li>- <i>Patrimoine matériel et patrimoine immatériel (paysages, sites, architecture et folklore)</i></li> <li>- <b>Types de tourisme (balnéaire, d'un jour, culturel...)</b></li> <li>- <i>Tableau des voyageurs</i></li> </ul> <p><u>1.2. La place de l'industrie du tourisme dans l'économie et les perspectives</u> (<i>approche mondiale et régionale, flux, import et export</i>)</p> <p><u>1.3. Le marché du tourisme</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>L'offre de tourisme</b></li> <li>- <b>La demande de tourisme</b></li> <li>- <b>Les produits touristiques (l'hébergement, le transport, les loisirs...)</b></li> <li>- <i>Les statistiques du tourisme</i></li> </ul>	<p><u>S'intégrer dans la culture du métier</u></p> <p>5.1.1 Situer l'industrie touristique dans l'ensemble des activités économiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• identifier les sources documentaires ;</li> <li>• interpréter les données, quels que soient les supports et la nature des informations (presse spécialisée, banques de données, fichiers divers, tableaux, statistiques, etc.).</li> </ul> <p>5.1.3 Caractériser</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les différentes formes de tourisme,</li> <li>• l'historique du tourisme,</li> <li>• les types d'hébergement,</li> <li>• les évolutions de la demande et de l'offre.</li> </ul> <p><u>Accueillir le client (au comptoir, au téléphone) et communiquer en milieu professionnel</u></p> <p>1.5.1 Etablir un lien entre les caractéristiques (démographiques, socioculturelles, économiques, psychologiques) des différents groupes de clients et leur comportement en matière de loisirs et de tourisme</p> <p><u>Repérer, collecter les informations pour informer et conseiller le client</u></p> <p>2.1.1 Mettre en oeuvre des techniques de communication incitative, de questionnement et de reformulation de réponse afin de cerner le(s) besoin(s) et souhait(s) du client, ses préférences, ses critères de choix.</p> <p>2.1.2 Identifier les « produits » touristiques susceptibles de répondre aux besoins et souhaits du client</p>

## 2. LE MARKETING TOURISTIQUE

Articulation "contenus - compétences à maîtriser"		
Contenus qui ne sont <u>pas directement liés</u> aux compétences à maîtriser	Contenus	Compétences à maîtriser
<p><b><u>2.1. Les objectifs d'une politique de communication</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le marketing</li> <li>- Les relations publiques</li> </ul> <p><b><u>2.2. Les instruments du marketing touristique</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'étude de marché (demande)</li> <li>- Les produits à vendre (offre)</li> <li>- L'image de marque ou image d'enseigne</li> <li>- La politique de prix (promotions) (3.2)</li> <li>- Le service</li> <li>- Le merchandising</li> <li>- La distribution</li> <li>- Le marketing mix (4P – outils)</li> </ul> <p><b><u>2.3. La stratégie de marketing touristique</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les contraintes</li> <li>- Les décisions</li> </ul> <p>Considérations méthodologiques : Le marketing touristique sera abordé transversalement dès que nécessaire au cours des chapitres suivants. <u>Des fiches structurées</u> reprenant les outils et instruments de marketing seront distribuées au cours des matières abordées pendant les deux années afin d'intégrer le concept de marketing touristique à toute la matière.</p>	<p><del><b><u>2.1. Les objectifs d'une politique de communication</u></b></del></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><del>— Le marketing</del></li> <li><del>— Les relations publiques</del></li> </ul> <p><del><b><u>2.2. Les instruments du marketing touristique</u></b></del></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><del>— L'étude de marché (demande)</del></li> <li><del>— Les produits à vendre (offre)</del></li> <li><del>— L'image de marque ou image d'enseigne</del></li> <li><del>— La politique de prix (promotions) (3.2)</del></li> <li><del>— Le service</del></li> <li><del>— Le merchandising</del></li> <li><del>— La distribution</del></li> <li><del>— Le marketing mix (4P – outils)</del></li> </ul> <p><del><b><u>2.3. La stratégie de marketing touristique</u></b></del></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><del>— Les contraintes</del></li> <li><del>— Les décisions</del></li> </ul> <p><del>Considération méthodologique : Le marketing touristique sera abordé transversalement dès que nécessaire au cours des chapitres suivants. <u>Des fiches structurées</u> reprenant les outils et instruments de marketing seront distribuées au cours des matières abordées pendant les deux années afin d'intégrer le concept de marketing touristique à toute la matière.</del></p>	

### 3. LES ORGANISMES TOURISTIQUES : LES INSTITUTIONS PUBLIQUES

Articulation « contenus - compétences à maîtriser »		
Contenus qui ne sont <u>pas directement liés</u> aux compétences à maîtriser	Contenus	Compétences à maîtriser
<p><i>Organigramme, rôle, fonctionnement et organisation des organismes suivants :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Le Commissariat Général au Tourisme</b></li> <li>- <b>L'Office de Promotion Wallonie Bruxelles</b></li> <li>- <b>Les fédérations de tourisme</b></li> <li>- <b>Les syndicats d'initiative</b></li> <li>- <i>Les autres organismes</i></li> </ul>	<p><i>Organigramme, rôle, fonctionnement et organisation des organismes suivants :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Le Commissariat Général au Tourisme</b></li> <li>- <b>L'Office de Promotion Wallonie Bruxelles</b></li> <li>- <b>Les fédérations de tourisme</b></li> <li>- <b>Les syndicats d'initiative</b></li> <li>- <i>Les autres organismes</i></li> </ul>	<p><b><u>S'intégrer dans la culture du métier</u></b></p> <p>5.1.2 Identifier l'organisation administrative du tourisme en Belgique (aux différents niveaux institutionnels) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sites,</li> <li>• institutions représentatives,</li> <li>• types d'agences, intermédiaires,</li> <li>• etc.</li> </ul> <p><b><u>Repérer, collecter des informations pour informer et conseiller le client</u></b></p> <p>2.4.2 Inventorier l'offre touristique régionale et locale, les sites historiques et naturels, les lieux culturels (musées, cinémas, théâtres, etc.) et les présenter de manière structurée.</p> <p>2.4.3 Sélectionner, dans un fichier informatisé ou dans un catalogue, les hôtels, restaurants, gîtes, etc. d'une zone touristique limitée, les classer selon divers critères (prix, situation, standing, etc.) et les présenter de manière structurée au client.</p>

#### 4. LES ENTREPRISES COMMERCIALES

Articulation "contenus - compétences à maîtriser"		
Contenus qui ne sont <u>pas directement liés</u> aux compétences à maîtriser	Contenus	Compétences à maîtriser
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les organisateurs de voyages</li> <li>- Les agences de voyages</li> <li>- Les associations professionnelles (ABTO, UPAV...)</li> <li>- Les fonds de garantie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><del>— Les organisateurs de voyages</del></li> <li><del>— Les agences de voyages</del></li> <li><del>— Les associations professionnelles (ABTO, UPAV...)</del></li> <li><del>— Les fonds de garantie</del></li> </ul>	

#### 5. LE VOYAGE A FORFAIT

Articulation "contenus - compétences à maîtriser"		
Contenus qui ne sont <u>pas directement liés</u> aux compétences à maîtriser	Contenus	Compétences à maîtriser
<p><b><u>5.1. Le voyage à forfait et le voyage sur mesure</u></b></p> <p><b><u>5.2. La création du voyage à forfait</u></b> (par l'organisateur de voyage)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Introduction</li> <li>- Les quatre grandes étapes</li> <li>- Etude de marché</li> <li>- <b>Choix de la destination</b></li> </ul>	<p><b><u>5.1. Le voyage à forfait et le voyage sur mesure</u></b></p> <p><b><u>5.2. La création du voyage à forfait</u></b> (par l'organisateur de voyage)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Introduction</li> <li>- Les quatre grandes étapes</li> <li>- Etude de marché</li> <li>- <b>Choix de la destination</b></li> </ul>	<p><b><u>Repérer, collecter des informations pour informer et conseiller le client</u></b></p> <p>2.6.1 Différencier les types de prix et leur impact commercial : prix coûtant, prix de vente, prix d'appel, prix promotionnel, prix psychologique etc.</p> <p>2.6.2 S'informer des prix, à partir de catalogues et/ou d'une base de données informatisée (tarifs des transports, tarifs des T.O., etc.)</p>

**Articulation "contenus du programme - compétences à maîtriser"**

Contenus qui ne sont <u>pas directement liés</u> aux compétences à maîtriser	Contenus	Compétences à maîtriser
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Choix des moyens de transport</b></li> <li>- <b>Choix des hébergements</b></li> <li>- <i>Choix des visites et les excursions locales</i></li> <li>- <b>Choix des assurances</b></li> <li>- <b>Les contrats avec les prestataires de services :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ <b>les allotements, les contingents</b></li> <li>⇒ <b>les conditions particulières.</b></li> </ul> </li> <li>- <b>Le calcul du prix du voyage à forfait :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ <b>les coûts (directs et indirects),</b></li> <li>⇒ <b>la marge bénéficiaire.</b></li> </ul> </li> <li>- <b>La brochure :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ <b>la conception,</b></li> <li>⇒ <b>la promotion,</b></li> <li>⇒ <b>l'utilisation.</b></li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Choix des moyens de transport</b></li> <li>- <b>Choix des hébergements</b></li> <li>- <i>Choix des visites et les excursions locales</i></li> <li>- <b>Choix des assurances</b></li> <li>- <b>Les contrats avec les prestataires de services :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ <b>les allotements, les contingents</b></li> <li>⇒ <b>les conditions particulières.</b></li> </ul> </li> <li>- <b>Le calcul du prix du voyage à forfait :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ <b>les coûts (directs et indirects),</b></li> <li>⇒ <b>la marge bénéficiaire.</b></li> </ul> </li> <li>- <b>La brochure :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ <b>la conception,</b></li> <li>⇒ <b>la promotion,</b></li> <li>⇒ <b>l'utilisation.</b></li> </ul> </li> </ul>	<p>2.6.3 identifier, calculer et expliquer, à partir de tarifs, de spécifications d'un voyage et des conditions générales de vente :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• le prix net à payer, y compris en devises ;</li> <li>• les suppléments et réductions (taxes, déplacements et/ou services en option, ristournes éventuelles, gratuité pour enfants, etc.).</li> </ul> <p>2.6.4 Expliquer en termes courants des principes généraux de vente (cadre juridique d'une vente, assurances...).</p> <p>2.6.5 Expliquer aux touristes les possibilités de formules combinées pour l'accès aux diverses attractions locales et régionales.</p>

**Articulation "contenus - compétences à maîtriser"**

Contenus qui ne sont <u>pas directement liés</u> aux compétences à maîtriser	Contenus	Compétences à maîtriser
<p><b><u>5.3. La vente du voyage à forfait</u></b> (par l'agent de voyage)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le calcul du prix de base du voyage à forfait</li> <li>- Le calcul des réductions et des suppléments dans le prix</li> <li>- <b>La réservation du voyage</b> (<i>utilisation de l'outil informatique au travers de logiciels spécifiques</i>)</li> <li>- <b>Les documents – clients :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ <b>le contrat de voyage,</b></li> <li>⇒ <b>les conditions générales de ventes,</b></li> <li>⇒ <b>le bon de commande,</b></li> <li>⇒ <b>le bon de confirmation,</b></li> <li>⇒ <b>la facture.</b></li> </ul> </li> <li>- <i>Les obligations sanitaires et administratives</i></li> <li>- <b>Le carnet de voyage (le titre de transport, les vouchers...)</b></li> <li>- <b>L'après-vente du voyage à forfait :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ <b>la réclamation,</b></li> <li>⇒ <b>l'évaluation du voyage.</b></li> </ul> </li> </ul>	<p><b><u>5.3. La vente du voyage à forfait</u></b> (par l'agent de voyage)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le calcul du prix de base du voyage à forfait</li> <li>- Le calcul des réductions et des suppléments dans le prix</li> <li>- <b>La réservation du voyage</b> (<i>utilisation de l'outil informatique au travers de logiciels spécifiques</i>)</li> <li>- <b>Les documents – clients :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ <b>le contrat de voyage,</b></li> <li>⇒ <b>les conditions générales de ventes,</b></li> <li>⇒ <b>le bon de commande,</b></li> <li>⇒ <b>le bon de confirmation,</b></li> <li>⇒ <b>la facture.</b></li> </ul> </li> <li>- <i>Les obligations sanitaires et administratives</i></li> <li>- <b>Le carnet de voyage (le titre de transport, les vouchers...)</b></li> <li>- <b>L'après-vente du voyage à forfait :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ <b>la réclamation,</b></li> <li>⇒ <b>l'évaluation du voyage.</b></li> </ul> </li> </ul>	<p><b><u>Accueillir le client (au comptoir, au téléphone) et communiquer en milieu professionnel</u></b></p> <p>1.2.1 Utiliser les références courantes (fichiers, catalogues, répertoires, tarifs, annuaires, etc.) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• identifier l'ordre et le mode de classement,</li> <li>• interpréter les abréviations, pictogrammes et autres procédés infographiques,</li> <li>• trouver rapidement l'information demandée.</li> </ul> <p>1.3.2 Compléter des lettres-types et des formulaires adaptés à des situations professionnelles courantes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sélectionner les lettres-types (ou paragraphes-types) adaptées à la situation ;</li> <li>• les modifier en fonction des directives reçues,</li> <li>• compléter les rubriques (références, etc.),</li> <li>• mentionner les annexes éventuelles,</li> <li>• composer l'objet,</li> <li>• appliquer les normes de disposition</li> </ul> <p>1.4.2 Compléter des formulaires courants rédigés en langues étrangères (réservation, garantie, assurance, commande, etc.)</p> <p>1.4.4 Lire et interpréter des documents courants rédigés en langues étrangères.</p>



**Articulation "contenus - compétences à maîtriser"**

Contenus qui ne sont <u>pas directement liés</u> aux compétences à maîtriser	Contenus	Compétences à maîtriser
		<p><b><u>Repérer, collecter des informations pour informer et conseiller le client :</u></b></p> <p>2.2.3 Consulter une base de données à orientation touristique (par exemple, Amadeus, Galileo, BTN, etc.).</p> <p>2.5.1 Recueillir des informations relatives</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• aux usages financiers des pays de destination et de transit (cartes de crédit acceptées, devises, réglementations monétaires, etc.) ;</li> <li>• aux documents administratifs exigés dans les pays de transit et de destination ;</li> <li>• aux exigences médicales spécifiques (vaccins, trousse pharmaceutique conseillée, etc.)</li> <li>• aux réglementations particulières (importation de marchandises, animaux de compagnie, etc.)</li> <li>• etc.</li> </ul>

**Articulation "contenus - compétences à maîtriser"**

Contenus qui ne sont <u>pas directement liés</u> aux compétences à maîtriser	Contenus	Compétences à maîtriser
		<p><b>Réaliser la vente :</b></p> <p>3.1.1 Appairer la demande du client (besoins, souhaits, desiderata) à l'offre de l'agence (caractéristiques principales des « produits » proposés par l'agence) en fonction :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de la destination,</li> <li>• de la période,</li> <li>• de la gamme de prix,</li> <li>• du budget disponible,</li> <li>• du moyen de transport,</li> <li>• du type d'hébergement et de la situation géographique, des contraintes particulières (date du départ, durée du voyage, date du retour, escales obligées),</li> <li>• des centres d'intérêt,</li> <li>• du type de tourisme,</li> <li>• etc.</li> </ul> <p>3.1.3 Calculer les prix des diverses solutions retenues.</p> <p>3.1.7 Compléter les bons de commande et les documents de réservation, manuellement ou au moyen d'un logiciel spécifique.</p> <p>3.1.8 Visualiser sur la carte des itinéraires, des circuits touristiques.</p>

**Articulation "contenus - compétences à maîtriser"**

Contenus qui ne sont <u>pas directement liés</u> aux compétences à maîtriser	Contenus	Compétences à maîtriser
		<p><b><u>Gérer la vente et le suivi :</u></b></p> <p>4.1.1 Identifier les documents commerciaux courants des agences de voyages et leurs règles d'établissement (conditions d'application, portée, délais, garanties, etc.)</p> <p>4.4.1 Compléter les documents relatifs aux opérations de vente.</p> <p>4.5.1 Identifier les différentes formes de paiement (comptant, par chèque, par carte de crédit, par carte bancaire) et appliquer les vérifications qu'elles requièrent.</p>

**Sixième année**

## 1. LE MARKETING TOURISTIQUE

Articulation "contenus - compétences à maîtriser"		
Contenus qui ne sont <u>pas directement liés</u> aux compétences à maîtriser	Contenus	Compétences à maîtriser
<i>Considération méthodologique : Lorsque cela se révèlera nécessaire, il conviendra d'utiliser les fiches structurées rédigées en 5TQ.</i>	<i>Considération méthodologique : Lorsque cela se révèlera nécessaire, il conviendra d'utiliser les fiches structurées rédigées en 5TQ.</i>	

## 2. LE TOURISME « AUTREMENT » : développement et perspectives (Ethique et écologie du tourisme)

Articulation "contenus - compétences à maîtriser"		
Contenus qui ne sont <u>pas directement liés</u> aux compétences à maîtriser	Contenus	Compétences à maîtriser
<i>Le tourisme autrement s'inscrit dans le développement durable. Il est socialement équitable, économiquement efficace et écologiquement tolérable.</i>	<i>Le tourisme autrement s'inscrit dans le développement durable. Il est socialement équitable, économiquement efficace et écologiquement tolérable.</i>	<b><u>S'intégrer dans la culture du métier :</u></b> 5.1.3 Caractériser : <ul style="list-style-type: none"> <li>• les différentes formes de tourisme,</li> <li>• l'historique du tourisme, □</li> <li>• les types d'hébergements</li> <li>• les évolutions de la demande et de l'offre.</li> </ul>

Articulation "contenus - compétences à maîtriser"		
Contenus qui ne sont <u>pas directement liés</u> aux compétences à maîtriser	Contenus du programme	Compétences à maîtriser
<p><u>Considération méthodologique :</u>  <i>Cette matière doit être abordée dès que possible au travers des produits et des efforts consentis par les entreprises :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>une consommation touristique responsable;</i></li> <li>- <i>un tourisme qui minimise les impacts négatifs de la pression touristique ;</i></li> <li>- <i>un tourisme qui maximalise les impacts positifs pour les populations hôtes ;</i></li> <li>- <i>un tourisme de développement respectueux des Hommes, de leur environnement naturel, économique et social, et de leurs représentations symboliques.</i></li> </ul>	<p><u>Considération méthodologique :</u>  <i>Cette matière doit être abordée dès que possible au travers des produits et des efforts consentis par les entreprises :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>une consommation touristique responsable;</i></li> <li>- <i>un tourisme qui minimise les impacts négatifs de la pression touristique ;</i></li> <li>- <i>un tourisme qui maximalise les impacts positifs pour les populations hôtes ;</i></li> <li>- <i>un tourisme de développement respectueux des Hommes, de leur environnement naturel, économique et social, et de leurs représentations symboliques.</i></li> </ul>	

### 3. LES SECTEURS DE L'ACTIVITE TOURISTIQUE

#### 3.1. L'hébergement

Articulation "contenus - compétences à maîtriser"		
Contenus qui ne sont <u>pas directement liés</u> aux compétences à maîtriser	Contenus	Compétences à maîtriser
<p><b>Les services proposés</b>  <b>La réglementation</b>  <b>La classification</b></p> <p><u>Considération méthodologique</u>            Ces trois éléments seront abordés pour chaque type d'hébergement.</p> <p><b>Les modes :</b></p> <p>⇒ <u>L'hôtellerie</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>l'hôtellerie traditionnelle,</b></li> <li>• <b>les chaînes hôtelières</b> (<i>intégrées, volontaires et franchisées</i>).</li> </ul> <p>⇒ <u>Gîtes et chambres d'hôtes</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>gîtes ruraux,</b></li> <li>• <i>gîtes à la ferme,</i></li> <li>• <i>gîtes citadin,</i></li> <li>• <i>meublés de vacances ou de tourisme,</i></li> <li>• <i>chambres d'hôtes,</i></li> <li>• <i>chambres d'hôtes à la ferme.</i></li> </ul>	<p><del>Les services proposés</del>  <del>La réglementation</del>  <del>La classification</del></p> <p><del><u>Considération méthodologique</u></del>  <del>Ces trois éléments seront abordés pour chaque type d'hébergement.</del></p> <p><b>Les modes :</b></p> <p>⇒ <u>L'hôtellerie</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>l'hôtellerie traditionnelle,</b></li> <li>• <b>les chaînes hôtelières</b> (<i>intégrées, volontaires et franchisées</i>).</li> </ul> <p>⇒ <u>Gîtes et chambres d'hôtes</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>gîtes ruraux,</b></li> <li>• <i>gîtes à la ferme,</i></li> <li>• <i>gîtes citadin,</i></li> <li>• <i>meublés de vacances ou de tourisme,</i></li> <li>• <i>chambres d'hôtes,</i></li> <li>• <i>chambres d'hôtes à la ferme.</i></li> </ul>	<p><u>S'intégrer dans la culture du métier</u></p> <p>5.1.3 Caractériser</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les différentes formes de tourisme,</li> <li>• l'historique du tourisme,</li> <li>• les types d'hébergement,</li> <li>• les évolutions de la demande et de l'offre.</li> </ul>

Articulation "contenus - compétences à maîtriser"		
Contenus qui ne sont <u>pas directement liés</u> aux compétences à maîtriser	Contenus	Compétences à maîtriser
<p>⇒ <b>Hébergement à caractère social :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Auberges de jeunesse</li> <li>• Gîtes d'étape (jeunes)</li> <li>• Centres d'hébergement</li> </ul> <p>⇒ <b>Camping - Caravaning :</b></p> <p>Le classement proposé respecte celui de l'office « Wallonie-Bruxelles Tourisme » et le code wallon du tourisme.</p>	<p>⇒ <b>Hébergements à caractère social :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Auberges de jeunesse</li> <li>• Gîtes d'étape (jeunes)</li> <li>• Centres d'hébergement</li> </ul> <p>⇒ <b>Camping - Caravaning :</b></p> <p>Le classement proposé respecte celui de l'office « Wallonie-Bruxelles Tourisme » et le code wallon du tourisme.</p>	

### 3.2. Les modes de transport et la billetterie

Articulation "contenus - compétences à maîtriser"		
Contenus qui ne sont <u>pas directement liés</u> aux compétences à maîtriser	Contenus	Compétences à maîtriser
<p><i>Introduction :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Historique des transports du tourisme</li> <li>- L'évolution de la billetterie</li> </ul>	<p><i>Introduction :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— <del>Historique des transports du tourisme</del></li> <li>— <del>L'évolution de la billetterie</del></li> </ul>	



### 3.2.1. Le transport par air : l'aviation

Articulation "contenus - compétences à maîtriser"		
Contenus qui ne sont pas directement liés aux compétences à maîtriser	Contenus	Compétences à maîtriser
<p><i>Evolution du marché de la naissance à nos jours :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les monopoles,</li> <li>- la libéralisation (1978 – US),</li> <li>- l'apparition des Cies Low cost,</li> <li>- les HUB,</li> <li>- les SLOTS,</li> <li>- le « yield management »,</li> <li>- les alliances (code sharing).</li> </ul> <p><b>La réglementation et les conventions internationales ((IATA, OACI, Droits de trafic, zones trafic)</b></p> <p><b>Les compagnies aériennes (types – services proposés) :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>types d'avions</b> (propulsion, autonomie, capacité),</li> <li>- aménagements et classes.</li> </ul> <p><b>La tarification :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>plein tarif</b> et réductions standards,</li> <li>- <b>tarifs réduits</b> et restrictions,</li> <li>- charters.</li> </ul> <p><i>Les règles de construction des tarifs</i></p>	<p><del><i>Evolution du marché de la naissance à nos jours :</i></del></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><del>— les monopoles,</del></li> <li><del>— la libéralisation (1978 – US),</del></li> <li><del>— l'apparition des Cies Low cost,</del></li> <li><del>— les HUB,</del></li> <li><del>— les SLOTS,</del></li> <li><del>— le « yield management »,</del></li> <li><del>— les alliances (code sharing).</del></li> </ul> <p><del><b>La réglementation et les conventions internationales ((IATA, OACI, Droits de trafic, zones trafic)</b></del></p> <p><del><b>Les compagnies aériennes (types – services proposés) :</b></del></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><del>- <b>types d'avions</b> (propulsion, autonomie, capacité),</del></li> <li><del>- aménagements et classes.</del></li> </ul> <p><del><b>La tarification :</b></del></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><del>— <b>plein tarif</b> et réductions standards,</del></li> <li><del>— <b>tarifs réduits</b> et restrictions,</del></li> <li><del>— charters.</del></li> </ul> <p><del><i>Les règles de construction des tarifs</i></del></p>	<p><b><u>Accueillir le client (au comptoir, au téléphone), communiquer en milieu professionnel :</u></b></p> <p>1.2.1 Utiliser les références courantes (fichiers, catalogues, répertoires, tarifs, annuaires, etc.) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• identifier l'ordre et le mode de classement,</li> <li>• interpréter les abréviations, pictogrammes et autres procédés infographiques,</li> <li>• trouver rapidement l'information demandée</li> </ul> <p><b><u>Repérer, collecter des informations pour informer et conseiller le client :</u></b></p> <p>2.2.3 Consulter une base de données à orientation touristique (par exemple, Amadeus, Galileo, BTN, etc.).</p> <p>2.6.2 S'informer des prix, à partir de catalogues et/ou d'une base de données informatisées (tarifs des transports, tarifs des T.O., etc.)</p>

Articulation "contenus - compétences à maîtriser"		
Contenus du programme qui ne sont <u>pas</u> directement liés aux compétences à maîtriser	Contenus	Compétences à maîtriser
<p><i>La billetterie « aviation » :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>le manuel horaire (ex : ABC, OAG, time table),</b></li> <li>- <b>le décalage horaire (rappel « Géo-Tou »),</b></li> <li>- <b>les systèmes de réservation (Amadeus, Worldspan ...)</b></li> <li>- le décompte des ventes : <b>le bank settlement plan (BSP)</b></li> </ul> <p><b>Analyse des billets de passage</b> (types, terminologie et abréviation)</p> <p><b>Les opérations d'enregistrement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>la carte d'embarquement,</b></li> <li>- <b>les bagages,</b></li> <li>- <i>l'enregistrement automatique.</i></li> </ul> <p><b>L'infrastructure</b> - les aéroports (organisation, gestion, parcours du passager)</p>	<p><i>La billetterie « aviation » :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>le manuel horaire (ex : ABC, OAG, time table),</b></li> <li>- <b>le décalage horaire (rappel « Géo-Tou »),</b></li> <li>- <b>les systèmes de réservation (Amadeus, Worldspan ...)</b></li> <li>— <del>le décompte des ventes</del> : <b>le bank settlement plan (BSP)</b></li> </ul> <p><b>Analyse des billets de passage</b> (types, terminologie et abréviation)</p> <p><b>Les opérations d'enregistrement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— <del>la carte d'embarquement,</del></li> <li>— <del>les bagages,</del></li> <li>— <del>l'enregistrement automatique.</del></li> </ul> <p><b>L'infrastructure</b> — <del>les aéroports (organisation, gestion, parcours du passager)</del></p>	<p><b>Réaliser la vente :</b></p> <p>3.1.1 Appairer la demande du client (besoins, souhaits, desiderata) à l'offre de l'agence (caractéristiques principales des « produits » proposés par l'agence) en fonction :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de la destination,</li> <li>• de la période,</li> <li>• de la gamme de prix,</li> <li>• du budget disponible,</li> <li>• du moyen de transport,</li> <li>• du type d'hébergement et de la situation géographique,</li> <li>• des contraintes particulières (date du départ, durée du voyage, date du retour, escales obligées),</li> <li>• des centres d'intérêt,</li> <li>• du type de tourisme,</li> <li>• etc.</li> </ul> <p>3.3.3 Compléter les documents de billetterie.</p> <p><b>Gérer la vente et le suivi :</b></p> <p>4.1.1 Identifier les documents commerciaux courants des agences de voyages et leurs règles d'établissement (conditions d'application, portée, délais, garanties, etc.)</p>

### 3.2.2. Le transport par eau

Articulation "contenus - compétences à maîtriser"		
Contenus qui ne sont pas directement liés aux compétences à maîtriser	Contenus	Compétences à maîtriser
<p><i>Les lignes régulières ou lignes de passage :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- exploitation,</li> <li>- situation des lignes régulières sur le marché,</li> <li>- les grandes zones de passage maritime en Europe,</li> <li>- commercialisation et tarification,</li> <li>- les lignes régulières, fluviales et lacustres.</li> </ul> <p><i>Les forfaits de navigation :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- évolution du secteur,</li> <li>- les croisières maritimes,</li> <li>- les types de produits,</li> <li>- les grandes zones de croisières maritimes,</li> <li>- tarification et commercialisation,</li> <li>- les croisières fluviales.</li> </ul> <p><i>Les locations de bateaux</i></p> <p><i>Les excursions en bateau</i></p>	<p><del><i>Les lignes régulières ou lignes de passage :</i></del></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><del>— exploitation,</del></li> <li><del>— situation des lignes régulières sur le marché,</del></li> <li><del>— les grandes zones de passage maritime en Europe,</del></li> <li><del>— commercialisation et tarification,</del></li> <li><del>— les lignes régulières, fluviales et lacustres.</del></li> </ul> <p><del><i>Les forfaits de navigation :</i></del></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><del>— évolution du secteur,</del></li> <li><del>— les croisières maritimes,</del></li> <li><del>— les types de produits,</del></li> <li><del>— les grandes zones de croisières maritimes,</del></li> <li><del>— tarification et commercialisation,</del></li> <li><del>— les croisières fluviales.</del></li> </ul> <p><del><i>Les locations de bateaux</i></del></p> <p><del><i>Les excursions en bateau</i></del></p>	<p><b><u>Accueillir le client (au comptoir, au téléphone), communiquer en milieu professionnel :</u></b></p> <p>1.2.1 Utiliser les références courantes (fichiers, catalogues, répertoires, tarifs, annuaires, etc.) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• identifier l'ordre et le mode de classement,</li> <li>• interpréter les abréviations, pictogrammes et autres procédés infographiques,</li> <li>• trouver rapidement l'information demandée</li> </ul> <p><b><u>Repérer, collecter des informations pour informer et conseiller le client :</u></b></p> <p>2.2.3 Consulter une base de données à orientation touristique (par exemple, Amadeus, Galileo, BTN, etc.).</p> <p>2.6.2 S'informer des prix, à partir de catalogues et/ou d'une base de données informatisées (tarifs des transports, tarifs des T.O., etc.)</p>

Articulation "contenus - compétences à maîtriser"		
Contenus qui ne sont pas <u>directement liés</u> aux compétences à maîtriser	Contenus	Compétences à maîtriser
<p><b>La billetterie du transport par eau :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le billet de croisière,</li> <li>- <b>le billet de passage : le titre de transport des ferries.</b></li> </ul> <p><i>Remarque :</i> On retrouve tous les contenus du programme, mais avec une articulation différente.</p>	<p><b>La billetterie du transport par eau :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le billet de croisière,</li> <li>- <b>le billet de passage : le titre de transport des ferries.</b></li> </ul> <p><i>Remarque :</i> On retrouve tous les contenus du programme, mais avec une articulation différente.</p>	<p><b>Réaliser la vente :</b></p> <p>3.1.1 Appairer la demande du client (besoins, souhaits, desiderata) à l'offre de l'agence (caractéristiques principales des « produits » proposés par l'agence) en fonction</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de la destination,</li> <li>• de la période,</li> <li>• de la gamme de prix,</li> <li>• du budget disponible,</li> <li>• du moyen de transport,</li> <li>• du type d'hébergement et de la situation géographique,</li> <li>• des contraintes particulières (date du départ, durée du voyage, date du retour, escales obligées),</li> <li>• des centres d'intérêt,</li> <li>• du type de tourisme,</li> <li>• etc.</li> </ul> <p>3.3.3 Compléter les documents de billetterie.</p> <p><b>Gérer la vente et le suivi :</b></p> <p>4.1.1 Identifier les documents commerciaux courants des agences de voyages et leurs règles d'établissement (conditions d'application, portée, délais, garanties, etc.)</p>

### 3.2.3. Le transport par rail

Articulation "contenus - compétences à maîtriser"		
Contenus qui ne sont pas directement liés aux compétences à maîtriser	Contenus	Compétences à maîtriser
<p><b>Les types de trains</b>  <i>Thalys et Eurostar</i>  <i>Les trains de luxe (croisière ferroviaire)</i></p> <p><b>Tarifification</b>            Commercialisation            Voyageurs et chemin de fer</p> <p><b>La billetterie :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>tarifification (pleins tarifs et tarifs réduits),</b></li> <li>- vente,</li> <li>- systèmes de réservation,</li> <li>- <b>le billet de train</b> (titre de transport),</li> <li>- les manuels horaires.</li> </ul>	<p><b>Les types de trains</b>  <i>Thalys et Eurostar</i>  <del><i>Les trains de luxe (croisière ferroviaire)</i></del></p> <p><b>Tarifification</b>            Commercialisation  <del>Voyageurs et chemin de fer</del></p> <p><b>La billetterie :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>tarifification (pleins tarifs et tarifs réduits),</b></li> <li>- vente,</li> <li>- systèmes de réservation,</li> <li>- <b>le billet de train</b> (titre de transport),</li> <li>- les manuels horaires.</li> </ul>	<p><b><u>Accueillir le client (au comptoir, au téléphone), communiquer en milieu professionnel :</u></b></p> <p>1.2.1 Utiliser les références courantes (fichiers, catalogues, répertoires, tarifs, annuaires, etc.) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• identifier l'ordre et le mode de classement,</li> <li>• interpréter les abréviations, pictogrammes et autres procédés infographiques,</li> <li>• trouver rapidement l'information demandée.</li> </ul> <p><b><u>Repérer, collecter des informations pour informer et conseiller le client :</u></b></p> <p>2.2.3 Consulter une base de données à orientation touristique (par exemple, Amadeus, Galileo, BTN, etc.).</p> <p>2.6.2 S'informer des prix, à partir de catalogues et/ou d'une base de données informatisée (tarifs des transports, tarifs des T.O., etc.)</p>

## Articulation "contenus - compétences à maîtriser"

Contenus qui ne sont <u>pas directement liés</u> aux compétences à maîtriser	Contenus	Compétences à maîtriser
		<p><b><u>Réaliser la vente :</u></b></p> <p>3.1.1 Appairer la demande du client (besoins, souhaits, desiderata) à l'offre de l'agence (caractéristiques principales des « produits » proposés par l'agence) en fonction</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de la destination,</li> <li>• de la période,</li> <li>• de la gamme de prix,</li> <li>• du budget disponible,</li> <li>• du moyen de transport,</li> <li>• du type d'hébergement et de la situation géographique,</li> <li>• des contraintes particulières (date du départ, durée du voyage, date du retour, escales obligées),</li> <li>• des centres d'intérêt,</li> <li>• du type de tourisme,</li> <li>• etc.</li> </ul> <p>3.3.3 Compléter les documents de billetterie.</p> <p><b><u>Gérer la vente et le suivi :</u></b></p> <p>4.1.1 Identifier les documents commerciaux courants des agences de voyages et leurs règles d'établissement (conditions d'application, portée, délais, garanties, etc.)</p> <p><b><u>S'intégrer dans la culture du métier :</u></b></p> <p>5.4.2 Repérer des itinéraires, des circuits touristiques locaux.                      5.4.3 Interpréter les plans des transports en commun (métro, bus, trams, trains, etc.)</p>

### 3.2.4. Le transport par route

Articulation "contenus - compétences à maîtriser"		
Contenus qui ne sont pas directement liés aux compétences à maîtriser	Contenus	Compétences à maîtriser
<p><b>L'autocar :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>situation du marché,</i></li> <li>- <i>destinations,</i></li> <li>- <i>sécurité,</i></li> <li>- <i>classification,</i></li> <li>- <i>exploitation (régulier, charter, navette, excursion, circuits),</i></li> <li>- <b>tarification et commercialisation,</b></li> <li>- <i>documents de voyage.</i></li> </ul> <p><b>La voiture :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>la location de voiture,</b></li> <li>- <i>la commercialisation,</i></li> <li>- <b>la tarification,</b></li> <li>- <i>les documents de réservation (voucher par exemple),</i></li> <li>- <i>les associations de tourisme automobile</i></li> </ul>	<p><b>L'autocar :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— <i>situation du marché,</i></li> <li>- <i>destinations,</i></li> <li>— <i>sécurité,</i></li> <li>- <i>classification,</i></li> <li>- <i>exploitation (régulier, charter, navette, excursion, circuits),</i></li> <li>- <b>tarification et commercialisation,</b></li> <li>- <i>documents de voyage.</i></li> </ul> <p><b>La voiture :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— <del>la location de voiture,</del></li> <li>- <del>la commercialisation,</del></li> <li>- <b>la tarification,</b></li> <li>- <i>les documents de réservation (voucher par exemple),</i></li> <li>— <del>les associations de tourisme automobile</del></li> </ul>	<p><b><u>Accueillir le client (au comptoir, au téléphone), communiquer en milieu professionnel :</u></b></p> <p>1.2.1 Utiliser les références courantes (fichiers, catalogues, répertoires, tarifs, annuaires, etc.) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• identifier l'ordre et le mode de classement,</li> <li>• interpréter les abréviations, pictogrammes et autres procédés infographiques,</li> <li>• trouver rapidement l'information demandée.</li> </ul> <p><b><u>Repérer, collecter des informations pour informer et conseiller le client :</u></b></p> <p>2.2.3 Consulter une base de données à orientation touristique (par exemple, Amadeus, Galileo, BTN, etc.).</p> <p>2.6.2 S'informer des prix, à partir de catalogues et/ou d'une base de données informatisée (tarifs des transports, tarifs des T.O., etc.)</p>

**Articulation "contenus - compétences à maîtriser"**

Contenus qui ne sont <u>pas directement liés</u> aux compétences à maîtriser	Contenus	Compétences à maîtriser
		<p><b><u>Réaliser la vente :</u></b></p> <p>3.1.1 Appairer la demande du client (besoins, souhaits, desiderata) à l'offre de l'agence (caractéristiques principales des « produits » proposés par l'agence) en fonction</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de la destination,</li> <li>• de la période,</li> <li>• de la gamme de prix,</li> <li>• du budget disponible,</li> <li>• du moyen de transport,</li> <li>• du type d'hébergement et de la situation géographique,</li> <li>• des contraintes particulières (date du départ, durée du voyage, date du retour, escales obligées),</li> <li>• des centres d'intérêt,</li> <li>• du type de tourisme,</li> <li>• etc.</li> </ul> <p>3.3.3 Compléter les documents de billetterie.</p> <p><b><u>Gérer la vente et le suivi :</u></b></p> <p>4.1.1 Identifier les documents commerciaux courants des agences de voyages et leurs règles d'établissement (conditions d'application, portée, délais, garanties, etc.)</p> <p><b><u>S'intégrer dans la culture du métier :</u></b></p> <p>5.4.2 Repérer des itinéraires, des circuits touristiques locaux.</p> <p>5.4.3 Interpréter les plans des transports en commun (métro, bus, trams, trains, etc.)</p>



### 3.3. L'animation et les loisirs

Articulation "contenus - compétences à maîtriser"		
Contenus qui ne sont <u>pas directement liés</u> aux compétences à maîtriser	Contenus	Compétences à maîtriser
Les entreprises de loisirs (les parcs d'attractions, les clubs...)	<p><del>Les entreprises de loisirs (les parcs d'attractions, les clubs...)</del></p> <p>Les activités proposées <i>sur le marché</i> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>sport,</b></li> <li>- <b>culture,</b></li> <li>- <i>grandes manifestations,</i></li> <li>- <i>expositions et festivals,</i></li> <li>- <b>excursions et visites,</b></li> <li>- <b>spectacles.</b></li> </ul>	<p><u>Repérer, collecter des informations pour informer et conseiller le client</u></p> <p>2.3.1 Identifier les grands gisements du tourisme international, national, régional et local :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• localisation,</li> <li>• intérêt (historique, naturel, artistique, etc.),</li> <li>• développements en cours,</li> <li>• infrastructures disponibles,</li> <li>• attractions en option,</li> <li>• éléments de cosmographie (décalage horaire, météorologie, climatologie, saisons, etc.),</li> <li>• relief (montagnes, côtes, etc.),</li> <li>• prix forfaitaires,</li> <li>• etc.</li> </ul> <p>2.4.2 Inventorier l'offre touristique régionale et locale, les sites historiques et naturels, les lieux culturels (musées, cinémas, théâtres, etc.) et les présenter de manière structurée.</p>

**MINISTÈRE DE LA FÉDÉRATION WALLONIE-BRUXELLES**

**ENSEIGNEMENT ORGANISÉ PAR LA FÉDÉRATION WALLONIE-BRUXELLES**

Administration Générale de l'Enseignement et de la Recherche Scientifique

Service général de l'Enseignement organisé par la Fédération Wallonie-Bruxelles

**ENSEIGNEMENT SECONDAIRE ORDINAIRE DE PLEIN EXERCICE**

**HUMANITÉS PROFESSIONNELLES ET TECHNIQUES**

**ENSEIGNEMENT TECHNIQUE DE QUALIFICATION**

**Troisième degré**

SECTEUR : Economie

**Notice complémentaire au programme 110/2002/248B**

*« Agent/ agente en accueil et tourisme »*

**454/2013/248B**

**Annexe 3 – Pistes didactiques**

*Découverte et apprentissage en milieu professionnel – DAP – 5TQ*

### **Le cours fait partie des attributions des titulaires des cours suivants :**

- « Organisation des entreprises de tourisme – OET » : 2 périodes
- « Techniques d'accueil et de communication en entreprise – ACE » : 1 période
- « Secrétariat – Bureautique – BURO » : 1 période

### **Le principe :**

La dénomination « DAP » utilisée ci-dessous constitue une activité ou un groupe d'activités comportant 4 périodes consécutives dans l'option 1 ou 8 périodes consécutives dans l'option 2 (périodes figurant dans la grille-horaire).

Les DAP ne remplacent pas les stages qui sont organisés en 6TQ dans le cadre du projet d'établissement.

Il s'agit de mettre l'élève en situation d'apprentissage professionnellement significative et de l'amener à mobiliser des ressources d'**OET, ACE et BURO**.

### **Les objectifs :**

- rencontrer les compétences à maîtriser du profil de formation ainsi que certains contenus d'apprentissage obligatoires repris dans les programmes de cours,
  - découvrir les 4 secteurs principaux de l'activité du tourisme :
1. Les hébergements : 5 x ½ jour
  2. Les agences de voyage et voyagistes (outgoing) : 5 x ½ jour
  3. Les attractions touristiques : 5 x ½ jour
  4. Les organismes d'accueil (réceptif – Incoming) : 5 x ½ jour  
(Les bureaux d'accueil situés dans les aéroports et les gares peuvent être intégrés à ce quatrième secteur)

**Organisation RECOMMANDÉE : option 1 : 4 périodes par semaine à la grille :  
30 DAP par année scolaire**

*Attention : les DAP ne doivent PAS être organisées le même jour de la semaine que les AIP (vendredi) de sixième année parce que ce sont les mêmes enseignants qui ont ces activités en charge.*

*Pour des raisons organisationnelles (par exemple, l'heure d'ouverture des lieux) il est judicieux de placer les DAP l'après-midi.*

**20 DAP sur le terrain :**

Chacun des élèves de la classe de 5TQ doit accomplir 5 DAP consécutives au sein de chacun des quatre secteurs visés :

- Les hébergements : 5 x ½ jour
- Les agences de voyage et voyagistes (outgoing) : 5 x ½ jour
- Les attractions touristiques : 5 x ½ jour
- Les organismes d'accueil (réceptif – Incoming) : 5 x ½ jour  
(Les bureaux d'accueil situés dans les aéroports et les gares peuvent être intégrés à ce quatrième secteur)

**10 DAP d'évaluation et de travaux relatifs à cette activité**

**Remarque : cas particulier**

Dans le cas où la situation géographique de l'établissement scolaire n'offrirait pas les quatre secteurs d'activité, il est imaginable d'organiser des conférences/formations à la place des DAP 4 à 8 (rotation 1) concernant le secteur en question et de maintenir obligatoirement les 3 rotations pour les trois autres secteurs ;

**il n'est donc PAS possible de transformer plus d'une rotation en activité de formation /conférence.**

<b>Planification de l'année – Option 1</b>			
<b>Activité</b>	<b>Lieu</b>	<b>Objet</b>	<b>Enseignant concerné</b>
<b>DAP 1</b>	Ecole	Présentation et planification	OET – ACE – BURO
<b>DAP 2</b>	Ecole	Les métiers du tourisme (conférence par des professionnels)	OET - ACE
<b>DAP 3</b>	Ecole	Consignes tenue cahier DAP	OET – ACE – BURO
<b>DAP 4 à 8</b> <b>Rotation 1</b>	Dans les entreprises	Tâches concernées	OET – ACE – BURO
<b>DAP 9</b>	A définir	Evaluation	OET – ACE – BURO
<b>DAP 10</b>	Ecole	Le marketing touristique	OET - ACE
<b>DAP 11 à 15</b> <b>Rotation 2</b>	Dans les entreprises	Tâches concernées	OET – ACE – BURO
<b>DAP 16</b>	A définir	Evaluation	OET – ACE – BURO
<b>DAP 17</b>	A définir	Utilisation d'un logiciel spécifique de réservation	OET - BURO
<b>DAP 18 à 22</b> <b>Rotation 3</b>	Dans les entreprises	Tâches concernées	OET – ACE – BURO
<b>DAP 23</b>	A définir	Evaluation	OET – ACE – BURO
<b>DAP 24 à 28</b> <b>Rotation 4</b>	Dans les entreprises	Tâches concernées	OET – ACE – BURO
<b>DAP 29</b>	A définir	Evaluation	OET – ACE – BURO
<b>DAP 30</b>	Organisation selon les besoins du cours		OET – ACE – BURO

**Organisation : option 2 : 8 périodes une semaine sur deux = 15 journées par année scolaire**

*Remarque : **l'option 1 est recommandée**, mais l'option 2 est proposée dans le cas où la situation géographique de l'établissement scolaire ne permettrait pas à l'élève de se rendre rapidement sur son lieu de DAP après les heures de cours de la matinée.*

*Cette option 2 permet à l'élève de se rendre sur place dès le matin à partir de son domicile (comme pour un stage).*

**12 DAP sur le terrain :**

Chacun des élèves de la classe de 5TQ doit accomplir tour à tour 3 DAP au sein de chacun des quatre secteurs visés :

- Les hébergements : 3 x 1 jour
- Les agences de voyage et voyagistes (outgoing) : 3 x 1 jour
- Les attractions touristiques : 3 x 1 jour
- Les organismes d'accueil (réceptif – incoming) : 3 x 1 jour  
(Les bureaux d'accueil situés dans les aéroports et les gares peuvent être intégrés à ce quatrième secteur)

**3 DAP d'évaluation et de travaux relatifs à cette activité**

**Remarque : cas particulier**

Dans le cas où la situation géographique de l'établissement scolaire n'offrirait pas les quatre secteurs d'activité, Il est imaginable d'organiser des conférences/ formations à la place des DAP 2 à 4 (rotation 1) concernant le secteur en question et **de maintenir obligatoirement les 3 rotations** pour les trois autres secteurs ;

**il n'est donc PAS possible de transformer plus d'une rotation en activité de formation /conférence.**

<b>Planification de l'année – Option 2</b>			
<b>Activité</b>	<b>Lieu</b>	<b>Objet</b>	<b>Enseignant concerné</b>
<b>DAP 1</b>	Ecole	Présentation et planification	OET – ACE – BURO
	Ecole	Les métiers du tourisme (conférence par des professionnels)	OET - ACE
	Ecole	Consignes tenue cahier DAP	OET – ACE – BURO
<b>DAP 2 à 4 Rotation 1</b>	Dans les entreprises	Tâches concernées	OET – ACE – BURO
<b>DAP 5</b>	A définir	Evaluation	OET – ACE – BURO
	Ecole	Le marketing touristique	OET - ACE
<b>DAP 6 à 8 Rotation 2</b>	Dans les entreprises	Tâches concernées	OET – ACE – BURO
<b>DAP 9</b>	A définir	Evaluation	OET – ACE – BURO
	A définir	Utilisation d'un logiciel spécifique de réservation	OET - BURO
<b>DAP 10 à 12 Rotation 3</b>	Dans les entreprises	Tâches concernées	OET – ACE – BURO
<b>Dernier ½ jour rotation 3</b>	A définir	Evaluation	OET – ACE – BURO
<b>DAP 13 à 15 Rotation 4</b>	Dans les entreprises	Tâches concernées	OET – ACE – BURO
<b>Dernier ½ jour rotation 4</b>	A définir	Evaluation	OET – ACE – BURO

## **Encadrement**

Les professeurs concernés (OET – ACE et BURO) organiseront et superviseront les DAP.

## **Contenus des DAP : les « tâches »**

Les DAP seront articulées autour de tâches proposées à l'élève au cours des rotations dans les différents secteurs.

Ces tâches seront liées aux compétences à maîtriser du profil de formation et mobiliseront les contenus des programmes des cours d'OET, ACE et BURO.

Le nombre de quatre tâches par secteur semble être un maximum.

Ces tâches seront régulièrement évaluées.

## **Cahier des DAP**

Un cahier des DAP informatisé et dont la présentation sera, à terme, standardisée pour tous les établissements organisant la section « Agent/Agente en accueil et tourisme » sera tenu par chaque élève.

C'est l'outil de liaison entre l'école et le lieu de DAP.

Il permet de consigner le travail effectué, d'assurer le suivi et l'évaluation du travail de l'élève.

C'est aussi un outil de travail pour l'élève afin de mieux cerner son projet.

Il peut être également un passport pour l'emploi, être présenté lors d'un entretien d'embauche ou constituer un aide-mémoire pour la rédaction d'un CV ou d'une lettre de candidature.

La présentation du cahier de DAP et les consignes relatives à sa tenue relèvent de l'équipe pédagogique.

La rédaction du carnet de DAP devrait constituer un exemple d'interdisciplinarité entre formation générale et cours de l'OBG.

Contenu (non exhaustif) :

- CV de l'élève.
- Liste des enseignants faisant partie de l'équipe responsable de l'organisation et de l'encadrement des DAP.
- Liste des lieux de DAP et coordonnées des tuteurs, formateurs et conférenciers.
- Tableau de planification annuelle des DAP (rotations, activités, évaluations).
- Fiches des tâches à effectuer par rotation : description, compétences concernées, type d'évaluation, grille d'évaluation et d'auto-évaluation, productions de l'élève.

**Le cahier de DAP constituera une partie importante du portfolio personnel de l'élève.**



## **Le cours de « Découverte et apprentissage en milieu professionnel – DAP »**

Ce cours comporte 8 modules.

On distingue :

- 4 modules « outils » :

il s'agit essentiellement des ressources qui seront mobilisées par l'élève ;

- 4 modules « entreprises » :

ils reprennent les tâches à accomplir par l'élève en milieu professionnel (4 secteurs).

Remarques :

- L'articulation de ces modules a été réalisée sur base de l'option 1.
- Les tâches reprises dans les modules 3, 5, 7 et 8 sont énumérées à titre indicatif et peuvent être complétées ou remplacées.

## 4 modules « outils »

### Module 1 : Présentation, planification et consignes cahier : DAP 1 + DAP 3 (OET – ACE – BURO)

<b>Contenus d'apprentissage et considérations méthodologiques DAP – 5TQ</b>	<b><u>Profil de Formation</u></b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Les cours concernés</li><li>- Le principe</li><li>- Les objectifs</li><li>- Présentation et planification</li><li>- Encadrement et évaluation</li><li>- Tenue du cahier informatisé</li><li>- Les tâches (plan de présentation)</li></ul> <p><i>L'objectif est que l'élève comprenne l'activité et repère les tâches qu'on attendra de lui. Au terme de ce module, l'élève est en possession de son calendrier personnel pour aborder les modules « entreprise ».</i></p>	

## **Module 2 : les métiers du tourisme : DAP 2 (OET – ACE)**

<b>Contenus d'apprentissage et considérations méthodologiques DAP – 5TQ</b>	<b><u>Profil de Formation</u></b>
<p>Les métiers du tourisme : les quatre secteurs :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Hébergement</li><li>- Agences de voyages et voyagistes (« outgoing »)</li><li>- Attractions touristiques</li><li>- Organismes d'accueil (« incoming »/réceptif) (Le cas particulier des transports : les gares et les aéroports)</li></ul> <p><i>Cette présentation devra être faite en présence des professeurs et de professionnels. L'objectif est de découvrir les 4 grands secteurs au sein desquels les élèves effectueront leurs DAP, ainsi que les compétences qu'il conviendra d'y développer. Le chapitre des métiers du tourisme sera complété en sixième année par les visites en AIP et une synthèse sera établie en fin de formation.</i></p>	<p><b><u>Fonction 06 : s'intégrer dans la culture du métier</u></b></p>

### **Module 3 : le marketing des entreprises touristiques : DAP 10 (OET – ACE)**

<b>Contenus d'apprentissage et considérations méthodologiques DAP – 5TQ</b>	<b><u>Profil de Formation</u></b>
<p>Sur base d'une conférence, établir <u>un plan de marketing touristique</u> sous forme de fiches.</p> <p>Ces fiches seront utilisées au cours des matières suivantes : OET, AIP, ACE.</p> <p>Il convient de faire prendre conscience à l'élève de l'importance de l'argumentation des ventes ET de la bonne attitude à adopter en situation d'accueil (image de marque).</p>	

### **Module 4 : La vente du voyage à forfait : 1 DAP 17 (OET – BURO)**

<b>Contenus d'apprentissage et considérations méthodologiques DAP – 5TQ</b>	<b><u>Profil de Formation</u></b>
<p>Organisation d'une formation intra-muros ou extra-muros à l'utilisation d'un logiciel de réservation spécifique au tourisme (BTN, Worldspan, Amadeus etc.).</p>	<p><b><u>Fonction 01 : Accueillir le client, communiquer en milieu professionnel</u></b> Activité 1.2 : utiliser les outils bureautiques courants.</p> <p><b><u>Fonction 03 : Réaliser la vente</u></b> Activité 3.1 : vendre un voyage à forfait.</p>

- **4 modules « entreprises » :**

**Module 1 : les hébergements : 6 DAP – 1 rotation + évaluation (OET-ACE-BURO)**

<p align="center"><b>Contenus d'apprentissage et considérations méthodologiques DAP – 5TQ</b></p>	<p align="center"><b><u>Profil de Formation</u></b></p>
<p><u>Jour 1 : Tâche 1 :</u> <u>Prise en charge du client = client satisfait : adopter la bonne attitude</u></p> <p>Sur base d'une description de fonction, d'une charte d'entreprise, ou d'une fiche d'évaluation client remis à l'élève :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- adopter une présentation et une attitude professionnelles irréprochables,</li> <li>- utiliser un vocabulaire et des phrases adéquates (importance de la formulation),</li> <li>- être conscient de la polyvalence du service de réception et de la synergie nécessaire avec les différents services de l'hôtel,</li> <li>- faire preuve de la générosité nécessaire envers le client et les collègues,</li> <li>- avoir le souci du détail pour le confort du client,</li> <li>- prendre conscience de l'importance de l'attitude proactive,</li> <li>- traiter les aspects du « check-in » et du « check-out ».</li> </ul> <p>L'élève réalise une autoévaluation de son évolution sur base d'une fiche figurant au cahier de DAP au cours des 5 DAP.</p> <p>Remarque : la « bonne attitude de communication/accueil » acquise lors de cette tâche devra dorénavant être utilisée et être en adéquation avec le lieu de travail.</p> <p>Cours associés : Une préparation de fiches pourrait être faite en LM1 et LM2 pour une mise en situation d'accueil du client en langues étrangères.</p>	<p><b><u>Fonction 05 : s'intégrer dans la culture du métier</u></b></p> <p><b><u>Fonction 06 : S'intégrer dans la vie professionnelle</u></b></p> <p><b><u>Fonction 01 : Accueillir le client, communiquer en milieu professionnel</u></b> Saluer le client (au téléphone, en face à face), présenter l'entreprise, se présenter. CM : 1.1.1 – 1.1.2 – 1.1.3 CEP : 1.1.4</p> <p><b><u>Fonction 02 : Repérer, collecter des informations pour informer et conseiller le client</u></b> S'informer des souhaits du client. CM : 2.1.1 – 2.1.2 CEP : 2.1.3</p> <p>Chercher une information spécifique dans les meilleurs délais. CM : 2.2.1 – 2.2.2 – 2.2.3</p>

Jour 2 : Tâche 2 :

Apprentissages techniques :

Manipuler aisément un logiciel de réservation (FOLS par exemple chez IBIS) :

- établir une réservation,
- établir un « check-in » et documents,
- réaliser un « check-out » et documents,
- utiliser l'Interface avec les autres hôtels du groupe le cas échéant.

L'élève insèrera les documents réalisés dans son cahier électronique de DAP.

Jour 3 : Tâche 3 :

Découvrir l'organisation de l'hôtel et/ou du groupe hôtelier et son importance économique en vue de préparer le chapitre relatif à l'hébergement du cours d'OET - 6TQ (enquête présentée sous la forme d'un formulaire à compléter).

L'élève prépare une présentation PowerPoint à insérer dans son cahier informatisé.

Jour 4 : Tâche 4 :

Reconnaître les documents hôteliers :

- fiche de police,
- documents de réservation : vouchers, mails, fax, manuscrits, QR codes, etc.

L'élève insère les documents dans son cahier informatisé.

Jour 5 : Tâche 5 :

Accueillir un visiteur sur base de l'apprentissage des apprentissages précédents.

Evaluation 1

**Fonction 01 : Accueillir le client, communiquer en milieu professionnel**

Utiliser les outils bureautiques courants.

**Fonction 01 : Accueillir le client, communiquer en milieu professionnel**

Utiliser les outils bureautiques courants.

S'adapter au type de clientèle de l'agence ou de l'office, s'adapter à tous les clients.

CM : 1.5.1

CEP : 1.5.2

## Module 2 : Les agences de voyages et les voyageurs : 6 DAP – 1 rotation + 1 évaluation (OET-ACE-BURO)

<b>Contenus d'apprentissage et considérations méthodologiques DAP – 5TQ</b>	<b><u>Profil de Formation</u></b>
<p><u>Jours 1 et 2 : Tâches 1 et 2 :</u> Sur base de questions posées par les enseignants, réaliser un rapport d'activités sur les sujets suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- activités de l'entreprise (les produits),</li> <li>- image de marque et sensations par rapport au métier en agence (la communication),</li> <li>- mise en situation problème au moyen d'un exercice proposé par le professeur OET (un client cible et recherche d'une offre qui convient).</li> </ul> <p><u>Jour 3 : Tâche 3 :</u> - observer, repérer et déterminer l'utilité des logiciels informatiques utilisés par l'agence (bureautique, mail, réseau informatique, GDS, etc.),</p> <p>- établir le compte rendu de ses recherches sous forme de liste reprenant le type d'outils repérés ainsi que leur utilisation dans l'agence.</p> <p><u>Jour 4 : Tâche 4 :</u> Sur base d'un énoncé donné par l'enseignant et/ou le tuteur, réaliser un exercice à l'aide d'un logiciel de réservation. Le document réalisé sera inséré dans le cahier informatisé.</p> <p><u>Jour 5 : Tâche 5 :</u> Observer les activités de comptoir de l'agence, puis réaliser un contact client sous la surveillance du tuteur ou de l'enseignant (accueillir, communiquer, orienter).</p> <p><u>Evaluation 2</u></p>	<p><b><u>Fonction 05 : s'intégrer dans la culture du métier</u></b> <b><u>Fonction 06 : S'intégrer dans la vie professionnelle</u></b></p> <p><b><u>Fonction 01 : Accueillir le client, communiquer en milieu professionnel</u></b> Utiliser les outils bureautiques courants.</p> <p><b><u>Fonction 03 : Réaliser la vente</u></b></p> <p><b><u>Fonction 01 : Accueillir le client, communiquer en milieu professionnel</u></b> Saluer le client (en face à face), présenter l'entreprise, se présenter. CM : 1.1.1 – 1.1.2 CEP : 1.1.4</p>

**Module 3 : Les attractions touristiques : 6 DAP : 1 rotation + 1 évaluation (OET – ACE – BURO)**

<p align="center"><b>Contenus d'apprentissage et considérations méthodologiques DAP – 5TQ</b></p>	<p align="center"><b><u>Profil de Formation</u></b></p>
<p><u>Jour 1 : Tâche 1 :</u> A l'aide d'un questionnaire à compléter, découvrir l'entreprise et son produit</p> <p><u>Jour 2 : Tâche 2 :</u> S'adapter à la clientèle (face à face, courrier mail). Appliquer le protocole d'accueil. Orienter le visiteur vers une personne responsable.</p> <p><u>Jour 3 : Tâche 3 :</u> Ajouter l'utilisation du téléphone à la tâche 2.</p> <p><u>Jour 4 : Tâche 4 :</u> Identifier les aspects du plan de marketing de l'entreprise et les liens (maillage) avec les institutions publiques du tourisme.</p> <p><u>Jour 5 : Tâche 5 :</u> Prendre un contact téléphonique avec un client potentiel et argumenter correctement la vente.</p> <p><u>Evaluation 3</u></p> <p>Une épreuve intégrée : présenter l'attraction à l'aide d'un PowerPoint et argumenter la vente de celle-ci.</p>	<p><b><u>Fonction 05 : s'intégrer dans la culture du métier</u></b></p> <p><b><u>Fonction 06 : S'intégrer dans la vie professionnelle</u></b></p> <p><b><u>Fonction 01 : Accueillir le client, communiquer en milieu professionnel</u></b> Saluer le client (au téléphone, en face à face), présenter l'entreprise, se présenter.</p> <p>CM : 1.1.1 – 1.1.2 – 1.1.3 CEP : 1.1.4</p>



**Module 4 : Les organismes d'accueil : 6 DAP : 1 rotation + 1 évaluation (OET – ACE- BURO)**

<b>Contenus d'apprentissage et considérations méthodologiques DAP – 5TQ</b>	<b><u>Profil de Formation</u></b>
<p><u>Jour 1 : Tâche 1 : Culture de l'entreprise :</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Communiquer avec tous les membres du personnel.</li><li>- Sur base d'un document d'enquête figurant au cahier de DAP, situer l'organisme touristique dans l'organigramme des organismes wallons du tourisme.</li></ul> <p><u>Jour 2 : Tâche 2 : Utilisation des TIC :</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Etablir un lien entre les outils informatiques utilisés et le public cible : QR – (quick response) - codes, réseaux sociaux (FB et twitter), tourisme GPS.</li></ul> <p>L'élève établit le compte rendu de ses recherches sous forme d'une liste reprenant le type d'outils repérés ainsi que leur utilisation dans l'organisme.</p> <p><u>Jours 3, 4, 5 : Tâche 3 : communication, promotion et marketing en action :</u></p> <p>Sur base de la stratégie établie par l'organisme (plan de promotion ou de marketing), mettre en évidence le « mix » utilisé pour 3 actions (produits) précises.</p> <p><u>Evaluation 4</u></p>	<p><b><u>Fonction 05 : s'intégrer dans la culture du métier</u></b></p> <p><b><u>Fonction 06 : S'intégrer dans la vie professionnelle</u></b></p>

L'activité de la **DAP 30** est à définir (pourrait faire l'objet de séances de remédiation).

### Exemples de planification des 4 rotations dans les 4 secteurs :

Chacun des élèves de la classe doit effectuer 1 rotation de 5 DAP/1/2 jours dans chaque secteur.

- Si le nombre d'élèves est un multiple de 4 :

8 élèves = 8 lieux (2 hébergements, 2 attractions, 2 agences, 2 SI ou gare, aéroport) :

- au début de la première planification, chacun des élèves se rend 5 fois dans un des endroits,
- au début des planifications suivantes, tous les élèves changent de lieu et se rendent dans un autre endroit au thème différent du précédent,
- au terme de la quatrième planification chaque élève doit avoir fréquenté chaque type d'entreprise (quatre en tout).

- Si le nombre d'élève n'est pas un multiple de 4 :

10 élèves = 8 lieux (2 hébergements, 2 attractions, 2 agences, 2 SI ou gare, aéroport) accessibles pendant la durée des 4 planifications + 1 lieu par secteur accessible à certaines périodes.

<b>Planification 1</b>			
Agence – Elève 1	SI – Elève 4	Attraction – Elève 6	Hôtel – Elève 8
Agence – Elève 2	SI – Elève 5	Attraction – Elève 7	Hôtel – Elève 9
Agence – Elève 3			Hôtel – Elève 10
<b>Planification 2</b>			
Agence – Elève 4	SI – Elève 6	Attraction – Elève 8	Hôtel – Elève 1
Agence – Elève 5	SI – Elève 7	Attraction – Elève 9	Hôtel – Elève 2
		Attraction – Elève 10	Hôtel – Elève 3
<b>Planification 3</b>			
Agence – Elève 6	SI – Elève 8	Attraction – Elève 1	Hôtel – Elève 4
Agence – Elève 7	SI – Elève 9	Attraction – Elève 2	Hôtel – Elève 5
	SI – Elève 10	Attraction – Elève 3	
<b>Planification 4</b>			
Agence – Elève 8	SI – Elève 1	Attraction – Elève 4	Hôtel – Elève 6
Agence – Elève 9	SI – Elève 2	Attraction – Elève 5	Hôtel – Elève 7
Agence – Elève 10	SI – Elève 3		

**MINISTÈRE DE LA FÉDÉRATION WALLONIE-BRUXELLES**

**ENSEIGNEMENT ORGANISÉ PAR LA FÉDÉRATION WALLONIE-BRUXELLES**

Administration Générale de l'Enseignement et de la Recherche Scientifique

Service général de l'Enseignement organisé par la Fédération Wallonie-Bruxelles

**ENSEIGNEMENT SECONDAIRE ORDINAIRE DE PLEIN EXERCICE**

**HUMANITÉS PROFESSIONNELLES ET TECHNIQUES**

**ENSEIGNEMENT TECHNIQUE DE QUALIFICATION**

**Troisième degré**

SECTEUR : Économie

**Notice complémentaire au programme 110/2002/248B**

*« Agent/Agente en accueil et tourisme »*

**454/2013/248B**

**Annexe 4 – Pistes didactiques**

*Activités d'intégration professionnelle – AIP – 6TQ*

### **Idéalement, le cours fait partie des attributions des titulaires des cours suivants :**

- « Organisation des entreprises de tourisme – OET » : 2 périodes
- « Techniques d'accueil et de communication en entreprise – ACE » : 2 périodes
- « Histoire de l'art – HISTA » : 1 période
- « Géographie touristique – GEOT » : 1 période

Remarque :

Une heure d'attribution amènerait le professeur à prendre en charge (organisation et encadrement) 5 AIP sur l'année.

Bien évidemment, tous les enseignants peuvent accompagner les AIP organisées par des collègues.

### **Le principe :**

La dénomination « AIP » utilisée ci-dessous constitue une activité d'intégration professionnelle comportant idéalement 6 périodes consécutives.

Certaines AIP sont **obligatoires** (voir pages 4 et 5). Elles précisent le programme des cours.

D'autres AIP sont **proposées** (page 6) à titre d'exemples.

Il appartiendra aux enseignants d'opérer des choix pertinents en fonction des besoins pédagogiques et des opportunités qui se présenteront chaque année et qui rencontreront les contenus de OET, ACE, HISTA (culture artistique) et GEOT.

### **Les objectifs :**

- optimiser la confrontation de l'étudiant avec la réalité des métiers du tourisme et contribuer ainsi à la clarification de son projet personnel ;
- rencontrer les compétences à maîtriser du profil de formation de l'agent(e) en accueil et tourisme ainsi qu'illustrer et faire les liens avec les contenus d'apprentissage du programme des cours principalement dans les fonctions suivantes :
  - o fonction 02 : repérer, collecter des informations pour savoir informer et conseiller le client ;
  - o fonction 05 : s'intégrer dans la culture du métier ;
  - o fonction 06 : s'intégrer dans la vie professionnelle ;
- mobiliser des savoirs théoriques et pratiques ;
- découvrir les secteurs de l'activité touristique, l'offre touristique, les aspects de l'accueil et de la communication sur le terrain ;
- travailler en équipe ;
- préparer, tester et argumenter un produit touristique ;
- acquérir un regard critique sur les sujets abordés.

## L'organisation :

**Un minimum de 6 périodes groupées sera organisé chaque semaine** et, pour des raisons pratiques, ces activités seront idéalement programmées **le vendredi**.

La base d'organisation est de 30 AIP de 6 périodes par an.

Ce nombre comprend les périodes à consacrer à la présentation éventuelle des activités ainsi que les périodes réservées aux évaluations.

### Variante A : 6 périodes par semaine programmées le vendredi

Pistes d'organisation afin de disposer de toute la journée pour l'activité :

- ne pas programmer d'autre cours le vendredi ;
- programmer 2 périodes de cours de ACE et/ou de OET le vendredi.

### Variante B : sur base de 2 semaines : 12 heures

1 vendredi sur 2 : 8 heures = une journée (semaine 1)

½ jour une semaine sur deux : 4 heures (semaine 2)

### Variante C : sur base de 2 semaines : 12 heures

1 vendredi sur 2 : 8 heures = une journée (semaine 1)

1 x 2 heures (semaine 2)

1 x 2 heures (semaine 2)

Cette variante devrait respecter la diversité des activités lors des groupes de 2 périodes hebdomadaires afin qu'elles ne soient pas assimilées à de simples périodes de cours.

Il semble évident que les variantes regroupant un grand nombre de périodes favorisent les activités extramuros.

**Les « AIP » obligatoires liées au programme des cours**

(L'ordre dans lequel les AIP sont organisées est indifférent. Elles sont présentées ci-dessous dans l'ordre chronologique du cours d'OET).

AIP	Cours concerné(s)	Profil de formation
Présentation d'une stratégie de marketing par une entreprise ou un organisme touristique.	Lien avec DAP – Module 3 – DAP 10 OET – 1. Le marketing touristique ACE 3 – Communiquer en entreprise (et matières associées)	Fonction 5 – S'intégrer dans la culture du métier Fonction 6 – S'intégrer dans la vie professionnelle
Une activité parmi les suivantes : - Visite d'un salon traitant du tourisme alternatif ; - Séminaire ou formation présenté par un organisme axé sur le tourisme alternatif.	OET – 2. Le tourisme autrement Les cours de GEOT et HISTA pourraient être associés.	Fonction 5 – S'intégrer dans la culture du métier
Une activité parmi les suivantes : - Conférence par un voyageur spécialisé ; - Conférence ayant pour sujet les impacts du tourisme sur le patrimoine naturel et culturel ; - Table ronde ayant pour objet la découverte des voyageurs offrant des produits de tourisme alternatif.	OET – 2. Le tourisme autrement Les cours de GEOT et HISTA pourraient être associés.	Fonction 5 – S'intégrer dans la culture du métier
Visite d'un salon du tourisme (ex : salon des vacances de Bruxelles).	OET – 3. Les secteurs de l'activité touristique ACE 3 – Communiquer en entreprise (et matières associées) Les cours de GEOT et HISTA pourraient être associés.	Fonction 2 – Repérer, collecter des informations pour informer et conseiller le client Fonction 5 – S'intégrer dans la culture du métier
Visite de plusieurs types d'hôtels organisée sous la forme d'un « éductour ».	OET – 3.1 : l'hébergement ACE 3 – Communiquer en entreprise (et matières associées) Les cours de GEOT et HISTA pourraient être associés.	Fonction 5 – S'intégrer dans la culture du métier

AIP	Cours concerné(s)	Profil de formation
Visite d'hébergements ruraux organisée sous la forme d'un « éductour ».	OET – 3.1 : l'hébergement ACE 3 – Communiquer en entreprise Les cours de GEOT et HISTA pourraient être associés.	Fonction 5 – S'intégrer dans la culture du métier
Formation WAN (Wallonie Aerotraining Network) : « personnel navigant de cabine ».	OET – 3.2.1. L'aviation ACE 3 – Communiquer en entreprise (et matières associées)	Fonction 5 – S'intégrer dans la culture du métier Fonction 6 – S'intégrer dans la vie professionnelle
Formation sur un logiciel de réservation/ billetterie aviation du type « Amadeus ».	OET – 3.2.1. L'aviation - Billetterie	Fonction 3 – Réaliser la vente 3.3.3 Compléter les documents de billetterie
Formation WAN (Wallonie Aerotraining Network) : agent d'enregistrement.	OET – 3.2.1. L'aviation ACE 3 – Communiquer en entreprise (et matières associées)	Fonction 5 – S'intégrer dans la culture du métier Fonction 6 – S'intégrer dans la vie professionnelle
Visite guidée (détaillée) d'un aéroport international.	OET – 3.2.1. L'aviation ACE 3 – Communiquer en entreprise (et matières associées) Le cours de GEOT pourrait être associé.	Fonction 5 – S'intégrer dans la culture du métier
Visite d'une gare internationale.	OET – 3.2.3 Le transport par rail ACE 3 – Communiquer en entreprise (et matières associées) Le cours de GEOT pourrait être associé.	Fonction 5 – S'intégrer dans la culture du métier

### **Exemples d'« AIP » laissées au choix du professeur**

- Formation disponible au Centre de compétence Le Forem Tourisme de Marche-en-Famenne (<http://www.formation-tourisme.be>);
- Présentation par une personne ressource : entreprise, organisme touristique, destination touristique, produit touristique... ;
- Eductour : ville (art, mobilité, urbanisme...), régions naturelles, musées, expositions... ;
- Formation disponible au « Centre de compétence WAN (Wallonie Aérotraining Network) » à Gosselies (<https://sites.google.com/site/wallonieaerotrainingnetwork/>);
- Visite d'entreprise ;
- Formation disponible au sein de l'industrie touristique (IATA, GDS... ) ;
- Exercice de terrain sous la forme de jeu (lecture de carte, déplacement dans le métro, encadrement d'un groupe... ) ;
- Visite d'activité ou d'infrastructure de tourisme de proximité ;
- Visite guidée par le système des « Greeters » ;
- Visite d'un workshop présentant une offre de tourisme ;
- Exercice pratique d'organisation des loisirs : projets de groupe sur base d'une demande de client : voyage scolaire, petit événement ou tourisme d'un jour (excursion, rallye, teambuilding, visite guidée, promenade balisée...) ;
- Formation sur le travail du corps et de la voix (activité théâtrale) ;
- Exercice d'improvisation sur des thèmes donnés ;
- Elaboration et répétitions par groupes d'un court spectacle reprenant les techniques et les thématiques données ;
- Séminaire sur la vente ;
- Visite d'attractions touristiques, de parcs de loisirs ;
- Participation à des événements ;
- Visite de musées, d'expositions, d'événements...



## **Pistes de modes d'évaluation**

Les AIP font partie de la grille de cours et leur évaluation doit être intégrée aux résultats indiqués sur le bulletin.

Chacune des AIP fera l'objet de la production d'un travail précis dont le résultat obtenu sera reporté dans les évaluations périodiques les concernant.

Les AIP ne feront pas l'objet de l'organisation d'examens et seront intégrées aux évaluations destinées à la délivrance du certificat de qualification.

Il y aura donc lieu de cocher la case « évaluation certificative » au bulletin.

Evaluation des AIP :

### **1. Tester la compréhension plutôt que les connaissances :**

L'esprit dans lequel s'effectue le test : on ne met pas l'accent sur les connaissances, mais on veillera à tester plutôt si l'élève a compris les enjeux du métier, les défis auxquels le secteur concerné est confronté.

### **2. Tester les compétences :**

Si la formation se base en tout ou en partie sur un travail pratique, on peut inclure le résultat du travail effectué par l'étudiant pendant l'activité dans la note périodique.

### **3. La note finale appartient au professeur et non au formateur :**

Si nécessaire et s'appuyant sur son expérience pédagogique, le professeur "corrige" l'évaluation du formateur.

### **4. Une activité avec plusieurs formateurs:**

Si la formation est animée par plusieurs formateurs/ enseignants, on peut soit additionner les évaluations partielles (au prorata de la durée de chacune des parties), soit procéder à une évaluation globale s'il y a coordination entre les différents intervenants.

### **5. Evaluation continue ou test :**

Si l'activité comporte un aspect pratique qui permet une évaluation continue, la note finale sera déposée au terme de la dernière séance.

Dans les autres cas, un test ou la rédaction d'un rapport sera organisé.

### **6. Information des élèves :**

Les professeurs concernés informeront les élèves le plus rapidement possible à propos des modalités des évaluations. Les modalités peuvent être différentes par type d'AIP.

### **7. Les absences et le comportement :**

Conformément au règlement en vigueur en matière d'absences dans l'établissement scolaire, TOUTE absence doit être couverte par un certificat médical ou un motif validé avant l'activité.

En cas d'absence pour motif légitime lors de la séance d'évaluation, l'étudiant représente l'évaluation ultérieurement.

En cas d'absence sans motif légitime, l'étudiant se voit attribuer une cote de 0/20 pour l'activité.

Tout étudiant dont le comportement pendant la formation n'est pas celui que l'on peut attendre d'un futur professionnel se verra refuser la certification de l'AIP en question.

Ux produits