

ATTENTION POUR L'INSCRIPTION EN OPTION AGENT(E) EN ACCUEIL ET TOURISME

Prochainement, vous allez intégrer l'option « Agent(e) en accueil et tourisme » du 3^e degré technique de qualification de l'Institut Sainte-Marie de Châtelineau. Ce choix ne fait pas de vous des « touristes » mais il va vous permettre de devenir des professionnels du tourisme, de futurs experts du secteur touristique.

Ce choix implique également certaines attitudes et certaines obligations:

1. Un profil adéquat

Choisir l'option parce que l'on aime voyager ne suffit pas, il faut faire preuve d'autres aptitudes ou du moins de volontés si l'on veut s'engager dans la formation et se préparer aux métiers du tourisme. Voici ce que l'on attend des élèves de l'option « tourisme »:

- ➔ **un intérêt pour le tourisme et une curiosité culturelle:** il faut s'intéresser à la géographie mais aussi aux sciences humaines, à la culture et au folklore, à l'histoire et à l'histoire de l'art. On se documente et l'on s'informe par des lectures et des contacts avec des professionnels.
- ➔ **du dynamisme et des expériences personnelles:** avant de vouloir voyager, il faut d'abord aimer « bouger », notamment pour son propre plaisir ! Afin d'informer des visiteurs, rien ne vaut une connaissance active... et de nombreux sites et attractions touristiques sont à la portée de tous.
- ➔ **une prise de conscience de l'aspect économique et commercial du tourisme:** le tourisme est une industrie qui répond à des principes de production et de vente et qui participe au secteur économique. Prendre conscience de cette réalité est donc essentiel pour pouvoir appréhender le tourisme en tant que « produit(s) ».
- ➔ **un attrait pour les langues modernes et la communication:** nombreux métiers du tourisme sont des métiers de contacts, notamment avec des étrangers. La maîtrise des langues étrangères est donc une nécessité sinon un atout. Mais, quelle que soit la langue, il faut surtout ne pas avoir peur de prendre la parole et de rechercher le contact, sous toutes ses formes.

- ➔ **de la disponibilité et de la flexibilité:** que ce soit lors des stages, des prestations ou des visites, l'élève sera amené à être disponible « hors cours ». On s'organise donc afin de pouvoir combiner activités personnelles (travail, loisirs, sorties, ...) et exigences de la formation, ce qui nécessite parfois de sacrifier son temps libre. (Exemple: participation obligatoire et évaluée au JPO de l'Institut.)
- ➔ **une présentation impeccable et un langage correct:** on se doit d'être souriant et serviable en toute circonstance. L'élève salue ses professeurs lorsqu'il les rencontre. Il s'exprime clairement et utilise un langage adapté. Sa tenue vestimentaire est sobre et adéquate et son hygiène corporelle soignée. La garde-robe de l'élève doit désormais contenir: un costume sobre pour les garçons et une jupe et/ou un pantalon noir(e) classique ainsi qu'un chemisier clair pour les filles. Celles-ci disposent également de chaussures à « petit » talon « classiques » (pas de bottes). Les coiffures extravagantes seront évitées, tout comme le maquillage et les bijoux à outrance.

2. Le respect du R.O.I., du R.Q.I. et des consignes

Dès votre inscription à l'ISM, vous vous êtes engagés à prendre connaissance ainsi qu'à respecter le R.O.I. (disponibles et téléchargeable sur le site de l'école: [R.O.I & ORGANIGRAMME | Institut Sainte-Marie Châtelineau \(ismchâtelineau.be\)](https://ismchâtelineau.be)). Si votre accès au 3^e degré vous donne droit à quelques privilèges, vous êtes néanmoins toujours tenus de respecter scrupuleusement le règlement d'ordre intérieur ainsi que les consignes propres à l'Agora et aux locaux informatiques (B34 et B33). Nous allons prendre le temps de repréciser ici les règles de vie essentielles.

- ➔ L'élève est tenu de participer à tous les cours et à toutes les activités pédagogiques, en se munissant de son matériel (cours, feuilles, bics, tenue,...) .
- ➔ L'élève se range 5 minutes avant le début des cours, se tait dès l'arrivée de son professeur et attend son autorisation avant d'avancer et d'entrer dans le local (plus d'une heure de retard = ½ jour d'absence).
- ➔ L'élève se présente avec une tenue correcte. Sont interdits: les piercings et couvre-chefs, les coiffures extravagantes, les mini-jupes et mini-blouses (les épaules doivent être couvertes => pas de bretelles « spaghettis »), les shorts, les tongs et les trainings ou tenues trop sportives ainsi que tout vêtement qui pourrait être jugé provoquant (pantalons à trous ou en dessous de la taille, leggings moulants, blouse transparente, inscription indécente, ...).
- ➔ L'élève se déplace en classe uniquement avec l'autorisation de son professeur.

- ➔ L'élève utilise un vocabulaire approprié, notamment lorsqu'il s'adresse à ses condisciples et ne prend la parole que lorsqu'il est invité à le faire.
- ➔ En tant que futur stagiaire et ensuite employé, l'élève se doit de respecter l'autorité. Aucune forme d'impertinence ne sera donc tolérée et toute forme d'irrespect, direct ou indirect, envers un membre du corps professoral, éducatif ou de la direction se verra sanctionnée.
- ➔ L'élève adopte un comportement professionnel en classe, à tout moment. Il évite donc d'être affalé sur son bureau, de dormir, de bâiller, de se recoiffer, remaquiller, « repiercinguer », ...
- ➔ L'utilisation du GSM, iPhone, Ipod, MP3, etc. est strictement interdite pendant les heures de cours, sans autorisation du professeur, et dans l'enceinte des bâtiments et cela même pour consulter l'heure ; ils seront donc idéalement éteints. A la 2^e remarque, l'élève verra son appareil confisqué. Depuis 2016, l'utilisation du GSM sous certaines conditions est autorisée dans l'Agora, pendant les pauses ; cela après la rédaction d'une chartre par les délégués.
- ➔ Les ordinateurs mis à la disposition de l'élève ne le sont qu'à des fins pédagogiques et non privées. Il est interdit de se connecter sur les réseaux sociaux ou même à des messageries si cela n'a pas été demandé par le professeur. De même, il est interdit d'imprimer sans son autorisation. L'impression de travaux est exceptionnelle et payante auprès de l'éducatrice de référence. L'utilisation du matériel informatique pourrait être interdite à l'élève qui ne respecte pas ces consignes et cela même pendant les cours.
- ➔ Il est strictement interdit de manger, chiquer et boire en classe et même d'introduire de la nourriture et/ou des boissons en ce qui concerne le B34. L'élève veillera donc à ce que ses denrées se trouvent à l'intérieur de son cartable/sac. Au sein de l'école et dans son environnement proche ainsi que lors des sorties scolaires, il est également interdit de fumer, de consommer des boissons alcoolisées ou énergisantes ou encore d'introduire toute substance illicite, d'en consommer ou d'inciter d'autres à en consommer.
- ➔ L'élève garde le matériel à sa disposition en bon état et le local propre et en ordre. Il s'abstient de toute inscription. La remise en ordre du local et le balayage sont des obligations auxquelles l'élève ne peut se soustraire.

3. Les prestations

Durant la formation, vous aurez à effectuer des prestations obligatoires, en interne ou à l'extérieur de l'école. Vous vous devez d'être disponibles et flexibles et de vous organiser afin d'assumer ces prestations qui pourront être évaluées dans le cadre du cours de CP en 5^e et d'AIP et TT en 6^e. La ponctualité est également une qualité essentielle d'un bon agent d'accueil et/ou de tourisme!

4. Les visites et activités extérieures

Dans le cadre de votre formation, des visites et activités extérieures sont prévues et sont obligatoires. En cas de difficultés pécuniaires, des solutions peuvent être trouvées, mais il est de la responsabilité de l'élève d'en informer préalablement le professeur organisateur et/ou l'économe de l'école, Madame MONFILS. De plus, ces « sorties » pourront faire l'objet d'évaluation dans le cadre des cours de l'option. Le R.O.I./R.Q.I. reste évidemment d'application. Rappelons donc que l'utilisation du GSM et des écouteurs n'est autorisée que lors des pauses et qu'il est interdit de fumer, notamment sur les quais de gare, de consommer de l'alcool, des boissons énergisantes ou de la drogue (ou substance assimilée). Le non-respect de ces consignes élémentaires pourrait conduire à l'annulation des visites et activités futures. Les consignes supplémentaires nécessaires vous seront transmises lors de chaque visite et soumises à la signature des parents ou responsables.

5. Les stages

Des stages obligatoires sont organisés en 5^e et en 6^e années, sous la responsabilité d'un de vos professeurs. Vous vous devez d'être proactifs et cela dès la recherche de votre lieu de stages, dans le respect néanmoins des démarches imposées. Des informations ultérieures quant à leur organisation pratique vous seront fournies lors des premières rencontres avec le responsable des stages. Soyez déjà conscients que ces stages ne pourront pas toujours avoir lieu à deux pas de chez vous... En 6^e, une partie des stages pourrait également s'effectuer à l'étranger (participation au programme européen Erasmus+).

6. Les travaux

De nombreux travaux vous seront demandés dans les cours de l'option. Ces travaux demandent des recherches sur Internet, en bibliothèques, ... et/ou des contacts avec des professionnels du tourisme (offices/maisons du tourisme, agences de voyages, ...). Vous devez veiller à gérer votre temps efficacement pour ne pas être pris de court... Le professeur est libre de ne PAS accepter un travail rendu hors délai. De plus, les impressions via les imprimantes de l'école sont interdites (surtout sans autorisation), tout comme les absences pour aller imprimer un dossier. L'école disposant d'un certain nombre d'ordinateurs à votre disposition, sur demande ; l'excuse du manque de matériel à domicile ne pourra être prise en compte en cas de non remise ou de remise tardive d'un travail.

7. Les SIPS

Les SIPS sont des situations intégrées professionnellement significatives. Ce sont des épreuves qui rassemblent totalement ou en partie les cours de l'option et qui vous placent dans des situations proches de la réalité professionnelle. Elles ont valeur certificative et sont donc obligatoires. Elles sont regroupées dans un dispositif de qualification: un document reprenant l'ensemble des épreuves et des compétences évaluées sur les deux années de la formation ainsi que les résultats obtenus au fur et à mesure des épreuves. Minimum trois SIPS seront organisées au cours de la formation et l'une d'entre elles pourrait se dérouler sur le lieu de stages.

8. L'interdiction de plagier

Il est strictement interdit de reprendre des informations d'autrui et de les présenter comme siennes ! Au cours de l'année, l'élève apprendra à traiter des informations obtenues notamment sur Internet et à référencer ses emprunts et ses sources. Dès lors, tout élève qui aura recours au **PLAGIAT**, c'est-à-dire au « copier-coller » se verra attribuer la note de 0, quelle que soit l'importance du travail à réaliser. Le *plagiat* est une **faute** morale, un **vol** immatériel et intellectuel **punissable par la loi**. Si l'élève *plagiaire* devait récidiver, la direction en serait informée.

9. Le matériel

Pour chaque cours, il vous sera précisé le matériel dont il vous faudra vous munir ; vos notes de cours rangées dans un classeur, un bloc de feuilles et un plumier complet étant des incontournables ! A certains moments de l'année, vous devrez disposer de brochures et de divers documents d'informations touristiques. Ce matériel est obligatoire et les professeurs sont libres de ne plus vous accepter aux cours si vous vous présentez fréquemment sans votre matériel.

10. Le programme

Au cours des deux ans de formation, vous serez amenés à exercer différentes activités et à maîtriser différentes compétences qui sont regroupées en six fonctions dont voici les intitulés:

Fonction 1: Accueillir le client (comptoir, tél.), communiquer en milieu professionnel

Fonction 2: Repérer, collecter des informations pour informer et conseiller le client

Fonction 3: Réaliser la vente

Fonction 4: Gérer la vente et le suivi

Fonction 5: S'intégrer dans la culture du métier

Fonction 6: S'intégrer dans la vie professionnelle

Les cours concernés par ces fonctions et qui sont donc repris dans l'option et dans le dispositif de qualification sont les suivants :

Organisation des entreprises du tourisme	4 heures/semaine	5 ^e année
Etude touristique du milieu	4 heures/semaine	5 ^e année
Communication professionnelle	3 heures/semaine	5 ^e année
Langue moderne 1 (Angls ou nrls)	2 heures/semaine	5 ^e et 6 ^e années
Langue moderne 2 (Angls ou nrls)	2 heures/semaine	5 ^e et 6 ^e années
Langue moderne 3 (Espagnol)	4 heures/semaine	5 ^e et 6 ^e années
Techniques du tourisme	8 heures/semaine	6 ^e année
Activités d'insertion professionnelle	2 heures/semaine	6 ^e année

Engagement et signatures

→ De l'élève :

Par sa signature, l'élève inscrit en 5^e ou 6^e TQ « Agent(e) en accueil et tourisme » à l'Institut Sainte-Marie de Châtelineau atteste avoir pris connaissance du document d'attention pour l'inscription, présent sur One Note et sur le site de l'école, et s'engage à adopter un comportement adapté, dans le respect des consignes qui lui ont été communiqués.

→ Du parent ou responsable :

Par sa signature, le parent ou responsable de l'élève inscrit en 5^e ou 6^e TQ en « Agent(e) en accueil et tourisme » à l'Institut Sainte-Marie de Châtelineau atteste avoir pris connaissance du présent document d'attention pour l'inscription, présent sur le site de l'école (les essentiels de ton option - <https://ismchateleineau.be/notre-ecole/les-essentiels-de-ton-option/>) et de l'engagement de son enfant.