



***AGENT(E) EN  
ACCUEIL ET  
TOURISME***

Institut de la Providence - Humanités (GPH)

Faubourg de Bruxelles, 105

6041 Gosselies

071.34.93.10 - <http://www.gph.be>

***Formation aux métiers du tourisme***

**3<sup>e</sup> degré technique de qualification**  
**AGENT(E) EN ACCUEIL ET TOURISME**



## **Table des matières**

<b>Cadre général sur les métiers du tourisme .....</b>	<b>p.4</b>
<b>Cadre général de l'option .....</b>	<b>p.5</b>
<b>Les épreuves de qualification .....</b>	<b>p.6</b>
<b>Brève présentation des cours spécifiques à l'option en 5<sup>ème</sup> .....</b>	<b>p.7</b>
<b>Brève présentation des cours spécifiques à l'option en 6<sup>ème</sup> .....</b>	<b>p.10</b>
<b>A quoi mène cette option ? .....</b>	<b>p.12</b>
<b>Une option exigeante ? .....</b>	<b>p.13</b>

## Cadre général sur les métiers du Tourisme<sup>1</sup>

« En ce début du 21<sup>ème</sup> siècle, le tourisme est devenu un acteur économique de premier ordre. Dans de nombreux pays occidentaux, le temps libre est devenu aussi important que le temps de travail. Désormais, on passe d'un pays à l'autre de toute vitesse et le plus souvent à prix plancher. A tout âge, on veut prendre du bon temps, voir, rencontrer d'autres cultures ou, au contraire, retrouver ses racines<sup>2</sup> ».

Les métiers du tourisme sont vastes et nombreux... Et il est important de rappeler que toute une série d'entre eux ne permettent pas de voyager et se font derrière un **bureau**... Le tourisme fait partie du **secteur économique**... il est donc important de se rendre compte que si beaucoup de métiers liés au tourisme sont des **métiers de contact**, de relations avec les clients, touristes, ... certains d'entre eux sont également liés à l'économie, **la vente**, les chiffres...

Le tourisme est souvent perçu comme un secteur « cool », « facile » mais toute personne qui y travaille sait que c'est un secteur complexe et exigeant ! Il présente des contraintes (d'horaires, de saisonnalités, de temps partiel, ...). Il demande de la précision et une grande capacité d'adaptation. La maîtrise des langues étrangères et celles des nouvelles technologies sont évidemment primordiales dans les métiers liés au tourisme !

### Les 7 bonnes pratiques de la section Agent(e) en Accueil et Tourisme

1. **Acquérir de l'expérience** : « les voyages forment la jeunesse ! ». Rien de tel qu'une connaissance active des sites, attractions touristiques, ... De nombreuses sorties scolaires sont donc organisées dans la section.
2. On est **intéressé par la culture**, on aime découvrir de nouvelles choses...
3. On se **documente** pour **renseigner au mieux le client, touriste**, exigeant par nature. A l'école, cela commence par des lectures, recherches d'informations, échanges avec des professionnels, ... et cela continuera avec de l'expérience et du vécu dans le milieu professionnel.
4. On est **motivé et disponible** : s'investir à fond dans son travail scolaire et dans les différentes activités mises en place par la section !
5. On est **polyvalent, flexible** (notamment en matière d'horaire) et prêt à s'investir à tous les niveaux de compétences, prêt également à aider ses collègues de classe.
6. On apprécie **le travail en équipe** et on en redemande ! Les métiers du tourisme sont rarement des métiers solitaires... Autant le savoir et se donner tous les moyens pour être capable d'intégrer une équipe (et pour commencer la classe !)
7. on est **impeccable en toutes circonstances** : sourire, serviabilité, tenue adéquate lors des visites, stages et prestations.

<sup>1</sup> Source : cette partie s'inspire de l'introduction de l'ouvrage « Tourisme – formations métiers », C. Godart et N. Nicolas (SIEP)

<sup>2</sup> Source : Ibidem – p.11

## Cadre général de l'option

La formation d'agent en accueil et tourisme vise:

- à préparer l'élève à exercer la profession d'employé polyvalent en agence de voyages, en office du tourisme ainsi qu'aux autres métiers à vocations touristiques,
- à faire acquérir par l'élève une bonne formation de base.

Les programmes prévus pour la 5<sup>e</sup> et la 6<sup>e</sup> sont complémentaires bien que l'approche soit quelque peu différente :

En 5<sup>e</sup>, outre l'apprentissage des **langues**, l'élève doit acquérir une série de compétences en

- **communication professionnelle** (orale et écrite)
- **organisation des entreprises du tourisme** (gestion touristique)
- **étude touristique du milieu** (culture touristique en histoire de l'art et en géographie).

Ceci, la plupart du temps à partir de situations posées : information comparative sur le prix et les conditions d'annulation en billetterie aérienne, préparation d'une visite guidée avec commentaires dans la langue « du pays », informations touristiques générales sur une destination (visa ou passeport, précautions sanitaires, climat ...).

L'attitude de l'élève est essentiellement active : l'enseignant a comme rôle de l'assister pour acquérir des connaissances et des compétences adaptées à ces métiers et le préparer au mieux à s'insérer dans la profession d'accompagnateur/ guide et d'agent de voyages.

En 6<sup>e</sup>, l'apprentissage se réfère à des activités plus larges et variées visant à approfondir les connaissances, à améliorer les performances par des simulations qui permettent de confronter les acquis (de 5<sup>e</sup>) au vécu des différents milieux de travail.

Le cours de Technique du tourisme proposera donc des activités intégrées et variées qui permettront de mettre en pratique les compétences acquises séparément dans les différents cours de 5<sup>e</sup>.

Tant en 5<sup>e</sup> qu'en 6<sup>e</sup>, les cours invitent les élèves à

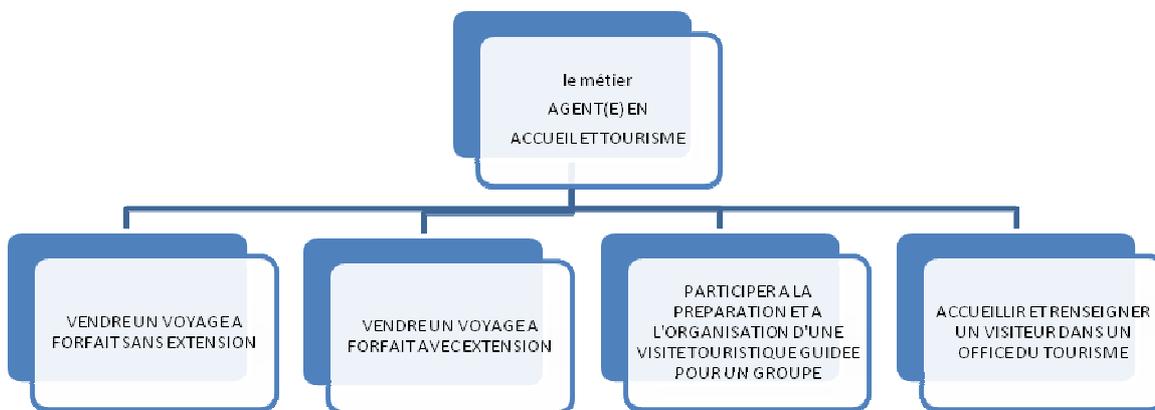
- chercher l'information dans des situations réelles
- la présenter après observation et analyse des documents, visites ou autres supports
- réaliser en groupe ou individuellement des travaux dans un contexte proche du milieu de travail.

Comme les **outils informatiques** envahissent toutes les agences de voyage et les offices du tourisme (logiciels de réservation, de consultation de disponibilités, logiciels de gestion d'une agence de voyage, mais aussi réservation *on line*), il est indispensable que chaque élève soit initié aux outils informatiques les plus courants dans la profession (logiciel BTN, Servico, ...). Des connaissances de base des logiciels de bureautique courants (PowerPoint, Excel, Word, ...) sont donc un pré-requis nécessaire.

## Les épreuves de qualification

L'option Agent(e) en Accueil et Tourisme est une *option technique de qualification*. Elle donne accès aux étudiants, à la fin de leur formation à un certificat de qualification qui leur permet d'exercer un métier en lien avec le profil de formation suivi.

L'obtention de ce certificat se base sur 4 épreuves appelées ensembles articulés de compétences (EAC) et effectuées tout au long du degré par l'élève d'agent(e) en accueil et tourisme. Ces épreuves sont découpées selon **4 familles de métiers** :



La première épreuve se déroule à la fin de la 5<sup>ème</sup> année et les trois autres se déroulent dans le courant de la 6<sup>ème</sup> (janvier et juin).

Ces épreuves sont présentées devant **un jury** composé de professeurs de l'option et de professionnels de l'accueil et du tourisme.

L'objectif de ces épreuves est de vérifier la maîtrise des **compétences** de l'ensemble des cours de l'option groupée. L'acquisition d'une compétence nécessite la mise en œuvre d'un ensemble organisé de savoirs, de savoir-faire et d'attitudes. Il est donc évident que les connaissances théoriques en lien avec les épreuves seront toujours évaluées lors de celles-ci.

Ces épreuves permettent la délivrance d'un certificat de qualification d'agent(e) en Accueil et Tourisme.

Ces épreuves sont **certificatives** et **obligatoires**. L'élève inscrit dans le cursus doit les présenter. Les cours de l'option groupée seront évalués entièrement (organisation des entreprises du tourisme, étude touristique du milieu, communication professionnelle, techniques du tourisme, activités d'insertion professionnelle, activité complémentaire mathématique) ou partiellement (anglais, néerlandais, tables de conversation) lors de ces différentes épreuves.

## Brève présentation des cours spécifiques à l'option en 5<sup>e</sup> année

### ➤ Etude Touristique du milieu (*culture touristique*) (4h/semaine)

L'agent en accueil et tourisme est à la fois bien sûr un *vendeur de loisirs* et un *conseiller en matière touristique*.

Les élèves seront donc amenés à avoir une connaissance suffisamment précise des destinations proposées habituellement par les agences de voyages et les offices du tourisme : patrimoine, manifestations, aspects de géographie, de géographie touristique, d'histoire et d'histoire de l'art.

Il ne s'agit pas de faire acquérir aux élèves un savoir encyclopédique mais de leur apprendre un certain nombre de connaissances qui sont adaptées à la demande touristique, à partir de situations d'apprentissages, de sites touristiques choisis.

Les sites choisis tiendront compte

1. du travail dans un office du tourisme ou syndicat d'initiative :  
l'aspect local et régional sera privilégié
2. du travail dans une agence de voyages :  
l'espace touristique européen et le bassin méditerranéen ont la priorité.

*NB Les calculs de prix sont abordés lors d'activités intégrées au cours de Techniques du tourisme en 6<sup>e</sup>.*

### ➤ Communication professionnelle (4h/semaine)

L'accueil et la communication (en face à face et au téléphone) sont très importants dans les métiers du tourisme. Une attention particulière sera donc accordée au développement des compétences dans les techniques d'accueil et de communication orale.

Un cours de communication professionnelle orale, de par sa nature même, n'a aucun sens s'il se limite à des exposés. C'est pourquoi ce cours part principalement de situations de communication réelle, ou simulée, proches de celles vécues dans la réalité.

La participation des élèves à des prestations d'accueil - dans et en dehors de l'école - est un bon moyen d'apprendre et de mettre ces techniques en pratique.

Le cours de communication professionnelle vise à amener les élèves à

- avoir une aisance personnelle dans leurs relations professionnelles
- s'exprimer correctement en public
- s'adapter aux clients et à leurs demandes
- prendre conscience des différences culturelles (tourisme et modes de communication dans d'autres pays)

... qui sont **4 compétences de base** dans ces milieux de travail.

Le programme du cours de communication professionnelle couvre les activités suivantes dans des cas pratiques relatifs au tourisme :

- accueillir, orienter et conseiller les visiteurs et les clients
- communiquer et assurer les appels téléphoniques
- noter des messages oraux

- utiliser le courrier électronique
- utiliser le traitement de texte (lettres types)
- rechercher des informations sur internet.

L'intégration de l'outil informatique dans les prestations d'accueil fait d'ailleurs de plus en plus partie des nécessités et doit donc être associée aux mises en situation dans le cours de communication professionnelle.

### ➤ **Organisation des entreprises de Tourisme** (4h/semaine)

Ce cours a pour objectif de donner les bases pour comprendre le fonctionnement et l'organisation du tourisme en tant qu'entreprise. Ce cours donne les **bases théoriques** à maîtriser pour aborder le cours de techniques du tourisme de 6<sup>ème</sup>.

Le contexte actuel des métiers de l'accueil et du tourisme nécessite de développer, chez les élèves, des compétences telles que la capacité d'informer et de conseiller un client, un visiteur étant donné le développement de la possibilité d'achat « en ligne » des produits touristiques. Ils doivent donc comprendre l'offre touristique tant au niveau du droit, que de l'économie et de la gestion.

De plus, les évolutions technologiques ont une influence importante sur les méthodes de travail, notamment en matière de consultations de données pour les horaires, les prix et les réservations. Il est donc indispensable que l'élève soit formé à l'utilisation des outils informatiques les plus courants dans la profession et qu'il puisse apprendre à « chercher adéquatement » les informations concernant les tarifs, disponibilités, ...

L'école est équipée de différents logiciels (B.T.N. et Servico), également utilisés chez certains agents de voyages:

Sur base de petites situations d'apprentissage ou à partir de visites, de projets, en collaboration avec les autres cours de l'option, les élèves seront initiés:

- A la découverte du tourisme émetteur (via les agences de voyages et TO) et récepteur (via l'organisation institutionnelle du tourisme en Wallonie) ;
- au classement manuel ou informatisé des informations ;
- à la recherche d'information sur les produits, les horaires, les usages financiers ;
- au calcul des prix en tenant compte des spécificités des produits (en collaboration avec le cours d'activité mathématique) ;
- au cadre juridique de la profession d'agent de voyage, des transports aériens ;
- à l'établissement d'un bon de commande ;
- à la lecture des différents documents de billetterie, des vouchers, ... ;
- à l'encaissement des différents modes de paiements.

### ➤ **Gestion collective de projets interdisciplinaires** (1h/semaine)

Ce cours est donné en lien avec celui d'organisation des entreprises du tourisme et met en relation de manière ponctuelle les autres cours de l'option. Différents projets y sont menés en lien avec les tâches générales et spécifiques des métiers du tourisme. Les élèves sont amenés à construire des projets en lien avec les compétences visées par les autres cours. Exemple, organisation d'une journée thématique sur un aspect du tourisme, préparation de visites, etc.

## ➤ **Cours de langues** (8h)

- **Néerlandais** (4h/semaine) et **Anglais** (4h/semaine)

Les cours de langues se donnent selon une approche pratique et active de la langue.

1. Manuels scolaires et supports audio-visuels traitant de différentes situations du monde du tourisme  
*Ex : réserver une chambre d'hôtel, organiser un voyage, répondre aux plaintes de touristes, organiser des conférences, répondre au téléphone, etc.*  
  
NB : il est important de prendre l'habitude d'écouter la radio, la TV, ... en langues étrangères afin de se familiariser avec l'accent, le rythme, la prononciation.
2. Envoi de courrier, mails à des offices du tourisme afin d'en étudier les documents.
3. Recherche sur internet de sites touristiques, d'hôtels, etc.  
Demande de renseignements par e-mails et analyse des réponses.
4. Après étude des différentes situations et des documents, mise en pratique des informations (conversations, jeux de rôle).

La priorité est donnée à l'étude de la langue dans des situations spécifiques à l'option et dans des situations de la vie courante :

1. Communication orale (face à face ou au téléphone) : entretiens - guidance - réservation.
2. Communication écrite : remplir ou rédiger un curriculum vitae, des lettres commerciales (demande de renseignements, lettre de réservation, échanges liés à un contentieux).

La grammaire est vue en français et dans le sens où elle permet une COMMUNICATION orale ou écrite.

*Remarque : la grammaire reste brève.*

*L'élève doit pouvoir formuler des phrases simples, mais correctes, en respectant les structures grammaticales de base. Il ne s'agit pas de passer des heures à l'étude de la grammaire. Nous mettons directement en pratique les structures.*

## Brève présentation des cours spécifiques à l'option en 6<sup>e</sup> année

### ➤ **Techniques du tourisme** (8h/semaine)

Ce cours fait la synthèse des connaissances acquises au courant de l'année précédente en Communication professionnelle, Etude touristique du milieu, Organisation des entreprises de tourisme.

Pour le préparer au mieux à sa vie professionnelle, l'élève est confronté à des situations d'apprentissage qui simulent toutes les tâches courantes qui peuvent être demandées à un agent en accueil et tourisme dans le cadre de sa profession à savoir :

- **ACCUEILLIR LE CLIENT AU COMPTOIR, AU TELEPHONE**
- **REPERER, COLLECTER DES INFORMATIONS POUR INFORMER ET CONSEILLER LE CLIENT**
- **REALISER LA VENTE D'UN VOYAGE**
- **GERER LA VENTE ET EN FAIRE LE SUIVI**
- **S'INTEGRER DANS LA CULTURE DU METIER**
- **S'INTEGRER DANS LA VIE PROFESSIONNELLE.**

*Une agence de voyages fictive a été aménagée au sein de l'école afin de permettre des simulations. En plus des traditionnelles brochures, elle est équipée des principaux logiciels de collecte d'informations, de réservation et de facturation utilisés actuellement en agence de voyage, à savoir B.T.N. et Servico.*

*Un accès Internet permet la recherche on line d'informations touristiques d'ordre plus général.*

Ce cours est scindé en 2 parties :

- **Culture touristique** : les connaissances culturelles, artistiques, historiques, géographiques liées aux différentes destinations touristiques présentées au cours seront étudiées à travers ce cours. Il s'agit de pouvoir INFORMER le client de manière pertinente sur une destination touristique.
- **Techniques d'agence** : les connaissances techniques liées aux métiers du tourisme incoming et outgoing seront travaillées dans cette partie du cours. Il s'agit de pouvoir
  - D'une part donner des informations spécifiques sur les destinations vues au cours (informations administratives, légales, ...), informer sur les possibilités d'annulation, d'assurances et gérer le suivi de la vente d'un voyage.
  - D'autre part, établir un programme de visites pertinentes ainsi que la budgétisation correcte d'un voyage (de 1 à 3 jours) en tenant compte des spécificités du tourisme en Belgique et de son organisation institutionnelle.

➤ **Activités d'insertion professionnelle** (2h/semaine)

L'entrée dans la vie professionnelle peut entraîner des doutes qu'une bonne préparation permet d'éviter, telle est la raison d'être du cours "*Activités d'insertion professionnelle*".

Par des informations et des activités concrètes, chaque élève sera amené à construire son projet professionnel et à se préparer à la recherche dynamique d'un emploi :

- recueillir des informations sur le marché du travail en général, et les possibilités offertes à l'agent en accueil et tourisme en particulier,
- connaître le métier, s'intégrer à un milieu de travail,
- connaître ses droits et ses responsabilités en tant que travailleur.

Le cours prépare également les étudiants au stage.

➤ **Gestion collective de projets pluridisciplinaires** (2h/semaine)

Ce cours permet de préparer les étudiants aux épreuves de qualification de 6<sup>ème</sup> (mises en situations, simulations des épreuves, ...)

Ce cours a également pour objectif de mettre les étudiants en **situation réelle d'apprentissage** et cela se fait sous forme de projets tout au long de l'année :

- présentation de destinations touristiques ;
- organisation des « 2 jours découvertes » ;
- découverte des métiers du tourisme (organisation de conférences, ...) ;
- organisation d'un voyage « citytrip » pour un groupe d'étudiants ;

Une participation ACTIVE et VOLONTAIRE est donc indispensable !

## A quoi mène cette option ?

### ➤ Diplômes

Le fait de choisir sa voie dans un enseignement de technique de qualification ne limite pas l'accès à certaines études : l'élève de tourisme obtient, à la fin du secondaire, le certificat d'enseignement secondaire supérieur. Ce diplôme est le même que celui qui sera décerné à l'élève qui aurait choisi une grille de l'enseignement général de transition. Toutefois, les cours de l'option de base sont orientés (exemple : les langues) et certaines filières de formation sont donc déconseillées à moins d'une remise à niveau après le secondaire.

En plus d'une session d'examens de fin d'année pour les cours généraux et certains cours de l'OBG, les élèves doivent présenter des épreuves de qualification comme expliqué dans le début du document : la réussite de ces épreuves, où sont testées leurs compétences spécifiques, donne droit à un atout supplémentaire : le certificat de qualification.

### ➤ Etudes ultérieures

Si l'accès à toute forme d'études supérieures est autorisé, les élèves qui choisissent de poursuivre dans le tourisme s'orientent le plus souvent vers :

- un Baccalauréat en Tourisme :
- un Baccalauréat en Marketing / Gestion hôtelière / Relations publiques / Communication.
- les formations professionnelles d'agents de voyages comme
  - l'IFAPME (Gilly), l'INFAC (Bruxelles).
- des formations professionnelles plus spécifiques comme
  - la formation de personnel naviguant-cabine (steward ou hôtesse)
  - la formation check-in (WAN)
  - les formations organisées par le centre de compétence Tourisme (guide nature, ...)

### ➤ Principaux débouchés (après la 6<sup>ème</sup> ou après une formation complémentaire)

Métiers liés à l'organisation et la vente de voyages :

- les agences de voyages (agent de comptoir) ; les tours opérateurs (accompagnateur, représentant local)
- les centres de vacances et de loisirs (animateur)

Métiers liés à l'accueil de touristes individuels et groupes :

- les offices de promotion du tourisme (OT, MT, ...) et maisons du tourisme (agent d'accueil)
- les hôtels et auberges de jeunesse (réceptionniste, chef de réception)
- les compagnies aériennes (hôtesses, steward)
- les métiers liés à l'aéroport (agent check in, information, ticketing, ...)
- les entreprises de transport par autocar ou chemin de fer (accompagnateur de groupe).

Diverses possibilités sont également envisageables dans le secteur public

## Une option exigeante ?

### ***Ce que nous vous offrons ...***

#### ➤ **Des activités nombreuses**

Pour acquérir les connaissances et les compétences adaptées aux métiers de l'accueil et du tourisme et préparer au mieux à s'insérer dans les professions liées au secteur du tourisme, de nombreuses activités sont organisées autour de 3 axes :

- des visites spécifiques (hôtel, aéroport, offices de tourisme, salon du tourisme professionnels, ...)
- des prestations d'accueil et de guidance (au service de l'école ou en collaboration avec des partenaires privilégiés)
- des activités culturelles (théâtre, expositions, visites guidées, ...).

Toutes ces activités s'inscrivent dans le cadre des cours et sont donc **obligatoires**. Elles feront l'objet d'évaluations (sur place ou en classe).

#### ➤ **Des stages**

Cette formation d'agent en accueil et tourisme est complétée par la réalisation d'un stage de 3 semaines en 5<sup>ème</sup> et de 4 semaines en 6<sup>ème</sup>. Ce stage permet aux étudiants de confronter les notions théoriques vues aux cours avec la réalité de terrain et ainsi de mettre en pratique les compétences acquises. Ces stages sont **obligatoires** et font partie intégrante de la formation des étudiants.

Le stage de 5<sup>ème</sup> s'effectue dans une entreprise représentative des métiers de l'accueil et du tourisme excepté l'agence de voyages. Les étudiants réalisent leur stage dans les hôtels (Ibis, Best Western, château de Limelette, ...), les offices de tourisme et de promotion du tourisme (de Charleroi, Châtelet, l'OPT, ...), les musées (musée du verre, de la photographie, ...), les attractions touristiques (Bois du Cazier, abbaye de Villers, ...) l'aéroport de Gosselies, ... Les étudiants sont amenés à chercher eux-mêmes leur endroit de stage en concertation avec la responsable des stages. Ils doivent faire preuve d'une démarche active car la recherche du stage s'inscrit dans le cadre de la formation !

Le stage de 6<sup>ème</sup> s'effectue exclusivement en agence de voyages (ou éventuellement chez un TO). Ce stage est plus spécifique et est destiné à préparer les étudiants aux métiers liés à l'agence (agent de comptoir, forfaitiste, ...). Les étudiants choisissent leur endroit de stage parmi une liste d'agences partenaires.

## **Ce que nous vous demandons ...**

### ➤ **Un profil adéquat**

« *Je choisis cette option parce que j'aime voyager ...* » ne suffit pas.

S'engager dans l'option agent en accueil et tourisme c'est choisir de se préparer à un type de **métier spécifique** dès le moment de l'inscription en 5<sup>e</sup> année.

Un métier qui a ses exigences et qui nécessite des qualités indispensables pour réussir :

- une motivation de départ : **s'investir dans sa formation** à long terme  
*n'oubliez pas les activités hors cours et qui nécessitent parfois de sacrifier une part de son temps libre; les horaires de stage (WE et travail à pause dans les hôtels, à l'aéroport, ...) sont contraignants et nécessitent parfois des déplacements plus longs !*
- un **attrait important pour les langues** modernes dans leur aspect de communication
- une **curiosité culturelle**
- une **prise de conscience de l'aspect économique et commercial** du tourisme
- des attitudes personnelles compatibles avec les métiers de l'accueil :  
**présentation** correcte, **langage** adapté, facilité de **contact**.

### ➤ **Des frais plus importants**

Les activités culturelles sont rarement gratuites, les prestations d'accueil sont bénévoles mais nécessitent un « uniforme », les stages et les visites spécifiques impliquent des frais de déplacement ...

### ➤ **Une bonne organisation**

Au-delà des cours et de la grille horaire présentée ci-dessous, une série d'activités, de visites, ... sont mises en place dans le cadre de la formation et sont donc obligatoires !  
Nous insistons sur le fait qu'une bonne organisation et gestion de son temps sont plus que nécessaires pour gérer les aspects théoriques ET pratiques de la formation !

Les étudiants sont amenés lors de la 6<sup>ème</sup> à présenter différentes épreuves de qualification. Ces épreuves orales sont préparées par des dossiers écrits... que l'étudiant doit réaliser tout au long de l'année. Il est important de pouvoir s'organiser et d'apprendre à planifier son travail pour ne pas se sentir débordé en fin d'année !