



ENSEIGNEMENT CATHOLIQUE
SECONDAIRE

Avenue E. Mounier 100 – 1200 BRUXELLES

Agent / Agente en accueil et tourisme

**4^e année Degré Qualifiant (Technique)
Plein exercice & Alternance Article 49**

**Option organisée selon les modalités du
Parcours d'Enseignement Qualifiant (PEQ)**

D/2001/7362/3069

addendum

re par la Commission des programmes

Ce document respecte la nouvelle orthographe.

TÉLÉCHARGEMENT

Ce document est téléchargeable sur notre site Internet :

<https://enseignement.catholique.be/>

NOUS CONTACTER

Fédération de l'Enseignement Secondaire Catholique

Avenue E. Mounier 100 – 1200 Bruxelles – 02 256 71 57

secretariatproduction.fesec@segec.be

TABLE DES MATIÈRES

Introduction	4
Grille horaire	5
Description des cours.....	6
Techniques d'accueil, d'organisation et secrétariat	6
Bureautique.....	8
Étude touristique du milieu	9
Proposition d'une situation d'intégration professionnellement significative (SIPS)	11

INTRODUCTION

S'inspirant de la philosophie de la Certification par unité (CPU), le Parcours d'Enseignement Qualifiant (PEQ) généralise, à partir de septembre 2023, un parcours de formation à un métier en 3 ans dès la 4^e année. Le PEQ offre donc à l'élève une année scolaire de plus pour atteindre les compétences du métier qu'il a choisi.

Selon les Options de Base Groupées (OBG), le PEQ s'appuie soit sur un profil de formation CCPQ découpé en Ensembles articulés de compétences (EAC), soit sur un profil de formation SFMQ découpé en Unités d'Acquis d'Apprentissage (UAA) commun à tous les opérateurs de formation et d'enseignement.

Au cours des prochaines années, l'ensemble des profils de la CCPQ seront amenés à être remplacés par les nouveaux profils du SFMQ.

Le programme de « Agent / Agente en accueil et tourisme » est basé sur un profil CCPQ et donc découpé en EAC.

La 4^e année permet à l'élève, au travers des apprentissages et d'au moins une Situation d'Intégration Professionnellement Significative (SIPS), de confirmer, d'affiner ou de modifier son choix d'option, en cours d'année ou au terme de celle-ci. Dans cette optique, en 4^e, l'école organise donc les apprentissages en vue de donner aux élèves une vision globale du groupe d'activités dans lequel s'inscrit l'option concernée.

Pour permettre à l'équipe pédagogique d'atteindre ce but, cet addendum propose une SIPS. Le décret relatif au Parcours d'Enseignement Qualifiant précise en effet qu'à minima une épreuve de qualification doit être organisée en 4^e année, mais après janvier. Les grilles-horaires de 4^e ont été adaptées, le cas échéant, afin de la « colorer » dès la 4^e par la dimension métier.

GRILLE HORAIRE

	4 ^e année
Techniques d'accueil, d'organisation et secrétariat	2 ou 3
Bureautique	4
Étude touristique du milieu (aspects géographique, historique et culturel) ¹	3 ou 4
Langue moderne I	0 ou 2
Langue moderne I : Allemand	
Langue moderne I : Anglais	
Langue moderne I : Néerlandais	
Langue moderne II	3 ou 4
Langue moderne II : Allemand	
Langue moderne II : Anglais	
Langue moderne II : Néerlandais	
Langue moderne II : Italien	
Langue moderne II : Espagnol	
TOTAL	14 à 17

¹ En 3^e année, l'école garde la possibilité de choisir entre « Economie de l'entreprise » et « Etude touristique du milieu ». Par contre, en 4^e année, il faut obligatoirement considérer « Etude touristique du milieu ».

DESCRIPTION DES COURS

Les contenus de 3^e année sont mentionnés à titre indicatif dans un souci d'harmonisation et dans la perspective de la future rédaction du profil de certification liée à la révision des profils.

Techniques d'accueil, d'organisation et secrétariat

- 3^e année : 2 ou 3 périodes/semaine
- 4^e année : 2 ou 3 périodes/semaine

Le cours de « Techniques d'accueil, d'organisation et secrétariat » propose de travailler différentes compétences en matière de communication orale (en face à face et au téléphone), d'information d'un client ou d'un visiteur, de prise de notes, de travaux administratifs de premier niveau et de traitement du courrier entrant et sortant.

Ces compétences seront développées dans des situations de plus en plus complexes.

3 ^E ANNÉE	4 ^E ANNÉE
<p>La communication</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Reconnaître les composantes de la communication▪ Formuler l'objet du message	
<p>La communication en face à face dans la vie quotidienne</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Utiliser les différentes formes de communication (langage verbal et non verbal)▪ Pratiquer l'écoute active▪ Reformuler en un temps limité en distinguant dans un message, l'essentiel de l'accessoire▪ Identifier les freins à la communication▪ Connaître et appliquer les formules de politesse▪ Adapter son langage à la situation▪ S'exprimer devant un groupe	<p>La communication en face à face en entreprise</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Utiliser les différentes formes de communication (langage verbal et non verbal)▪ Pratiquer l'écoute active▪ Reformuler en un temps limité en distinguant dans un message, l'essentiel de l'accessoire▪ Identifier les freins à la communication▪ Connaître et appliquer les formules de politesse▪ Adapter son langage à la situation▪ S'exprimer devant un groupe

<p>La communication par téléphone dans la vie quotidienne</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pratiquer des recherches ▪ Se familiariser à l'analyse de la présentation d'un message téléphonique simple ▪ Recevoir un message simple ▪ Connaître et appliquer les formules de politesse 	<p>La communication par téléphone en entreprise</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pratiquer des recherches ▪ Se familiariser à l'analyse de la présentation d'un message téléphonique simple ▪ Recevoir un message simple ▪ Connaître et appliquer les formules de politesse
	<p>Informé ou orienter les visiteurs et les clients</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Lire, comprendre une information codifiée ▪ Orienter un visiteur : décrire un parcours ▪ Codifier une information
	<p>Prendre des notes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Coder : prendre note de manière rapide au moyen d'outils tels qu'abréviations, style télégraphique, ... ▪ Décoder : relire un mot, une phrase, un paragraphe, un texte abrégé ▪ Reformuler lisiblement et avec fidélité, oralement et/ou par écrit tout texte, prise de note. L'écrit réalisé sera correctement orthographié après corrections.
<p>Assumer des travaux administratifs de premier niveau</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Choisir et utiliser le petit matériel de bureau et le matériel de classement ▪ Classer (classement alphabétique, numérique et idéologique) 	<p>Assumer des travaux administratifs de premier niveau</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Classer (classement alphanumérique, chronologique, décimal, géographique)
<p>Tenir un dossier et archiver</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Créer un dossier en l'indexant ▪ Utiliser un dossier et compléter les documents de sortie ▪ Archiver un dossier ▪ Établir et mettre à jour un répertoire ▪ Choisir le matériel de classement en fonction des tâches à accomplir et classer selon le mode adéquat 	
	<p>Planifier</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Repérer les différents types de planning ▪ Lire un planning ▪ Mettre à jour un planning ▪ Concevoir un planning
<p>Assurer le traitement du courrier entrant (lié à la vie quotidienne)</p>	<p>Assurer le traitement du courrier entrant en entreprise</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ouvrir les enveloppes et examiner le contenu ▪ Enregistrer le courrier reçu ▪ Distribuer le courrier au sein de l'association, de l'entreprise
<p>Assurer le traitement du courrier sortant (lié à la vie quotidienne)</p>	<p>Assurer le traitement du courrier sortant en entreprise</p>

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Affranchir correctement des envois ▪ Mettre le courrier sous enveloppe et réaliser les adresses 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Affranchir correctement des envois ▪ Mettre le courrier sous enveloppe et réaliser les adresses
--	--

Bureautique

- 3^e année : 4 périodes/semaine
- 4^e année : 4 périodes/semaine

Le cours de « Bureautique » initie les élèves à différentes activités pour permettre une utilisation intégrée de l’outil informatique dans des situations de plus en plus complexes.

3 ^E ANNÉE	4 ^E ANNÉE
Identifier les composants de l'ordinateur et de l'environnement matériel Comprendre et utiliser adéquatement un système d'exploitation Mettre en œuvre les ressources du système d'exploitation	Mettre en œuvre les ressources du système d'exploitation
Apprendre à maîtriser le clavier	
Utiliser un logiciel de traitement de texte (petits textes non commerciaux) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mise en forme de documents ▪ Mise en page de documents 	Utiliser un logiciel de traitement de texte (petits textes commerciaux) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mise en forme de documents ▪ Mise en page de documents ▪ En extension lettrines, notes de bas de page, colonne, tableau, travail sur plusieurs documents ▪ Utiliser le traitement de texte pour encoder des documents rédigés
Utiliser un logiciel tableur <ul style="list-style-type: none"> ▪ saisir des données et les mettre en forme ▪ réaliser une recopie automatique simple ▪ construire une formule (à l'aide des 4 opérateurs) ▪ réaliser la mise en page et l'impression ▪ sauvegarder le travail ▪ insérer, supprimer, déplacer des cellules 	Utiliser un logiciel tableur <ul style="list-style-type: none"> ▪ utiliser les fonctions simples (somme, moyenne) ▪ insérer, renommer, supprimer et déplacer des feuilles dans un classeur ▪ réaliser des graphiques simples à l'aide de l'assistant
Utiliser un logiciel de Présentation Assistée par Ordinateur	
	Utiliser un logiciel de Publication Assistée par Ordinateur

Étude touristique du milieu

- 3^e année : 3 ou 4 périodes/semaine
- 4^e année : 3 ou 4 périodes/semaine

Le cours d'« Étude touristique du milieu » a pour objectif de développer les compétences des élèves par des situations d'apprentissage qui leur permettent de structurer les caractéristiques principales de différentes destinations tant au niveau du patrimoine artistique, historique ou naturel qu'au niveau du climat, de la gastronomie, du folklore, ...

Les compétences de recherche de l'information, de synthèse et de présentation seront privilégiées et seront développées dans des situations de plus en plus complexes.

3 ^E ANNÉE	4 ^E ANNÉE
<p>Donner des informations concernant l'intérêt historique, naturel, artistique, ... de sites touristiques nationaux, régionaux ou locaux</p> <p>Identifier des attractions touristiques (site, monument, œuvre d'art) nationales, régionales ou locales</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ les situer géographiquement et chronologiquement ▪ Identifier le courant artistique dans lequel elles s'inscrivent ▪ Identifier leur sujet et leur domaine (mythologique, historique, religieux, profane, ...) ▪ Appliquer une grille d'analyse 	<p>Donner des informations concernant l'intérêt historique, naturel, artistique, ... de sites touristiques internationaux</p> <p>Identifier des attractions touristiques (site, monument, œuvre d'art) internationaux</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ les situer géographiquement et chronologiquement ▪ Identifier le courant artistique dans lequel elles s'inscrivent ▪ Identifier leur sujet et leur domaine (mythologique, historique, religieux, profane, ...) ▪ Appliquer une grille d'analyse
<p>Visualiser sur la carte des itinéraires des circuits touristiques, lire des plans et des cartes, localiser des sites particuliers et des destinations touristiques sur un plan ou sur une carte (nationaux)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifier et localiser les principaux sites touristiques de sa région et de sa ville ▪ Identifier et localiser les principaux sites touristiques étudiés ▪ Réaliser correctement un itinéraire ▪ Identifier et localiser les principaux reliefs, réseau hydrographique des régions étudiées ▪ Identifier et localiser les infrastructures et moyens de transport de ces régions 	<p>Visualiser sur la carte des itinéraires des circuits touristiques, lire des plans et des cartes, localiser des sites particuliers et des destinations touristiques sur un plan ou sur une carte (internationaux)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifier et localiser les principaux sites touristiques de sa région et de sa ville ▪ Identifier et localiser les principaux sites touristiques étudiés ▪ Réaliser correctement un itinéraire ▪ Identifier et localiser les principaux reliefs, réseau hydrographique des régions étudiées ▪ Identifier et localiser les infrastructures et moyens de transport de ces régions

<p>Réaliser une petite monographie succincte sur une attraction touristique et présenter le travail oralement avec l'aide de supports visuels (au niveau national)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La situer géographiquement et chronologiquement ▪ Caractériser ses spécificités et son intérêt (historique, artistique, culturel,...) ▪ Identifier son domaine et son sujet ▪ Épingler l'un ou l'autre détail caractéristique 	<p>Réaliser une petite monographie succincte sur une attraction touristique et présenter le travail oralement avec l'aide de supports visuels (au niveau international)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La situer géographiquement et chronologiquement ▪ Caractériser ses spécificités et son intérêt (historique, artistique, culturel,...) ▪ Identifier son domaine et son sujet ▪ Épingler l'un ou l'autre détail caractéristique
	<p>Identifier les grands gisements du tourisme international, national, régional et local notamment au niveau du relief (montagnes, côtes, ...)</p>

**PROPOSITION D'UNE SITUATION
D'INTÉGRATION
PROFESSIONNELLEMENT
SIGNIFICATIVE (SIPS)**

Approuvé par la Commission des programmes

SIPS de 4^e année

Tu prépares le voyage scolaire de ta classe qui se fera à Amsterdam/Londres en avril et dans le cadre duquel, la classe visitera une attraction touristique typique de cette ville.

Ton professeur t'a confié les tâches suivantes

Tâches

- Consulter les sources d'information sur la ville, identifier une attraction touristique (monument, musée, ...) et en choisir une à présenter
- Présenter dans un document réalisé à l'aide d'un traitement de texte, l'attraction touristique qui fera l'objet de la visite
- Préparer l'itinéraire au départ de l'école
- Préparer un mail à destination des parents avec ces différentes informations pratiques et y joindre le document de présentation de l'attraction touristique
- Compléter un formulaire de réservation en langue étrangère

Complexité (invariants)

- La visite est programmée dans un pays limitrophe de la Belgique non francophone
- La recherche doit tenir compte du mois prévu pour la visite (attraction ouverte, accessible à un groupe de 25 personnes)
- Le document de présentation de l'attraction touristique présentera au moins les éléments suivants :
 - situation géographique avec un plan de la ville
 - photo/image de l'attraction touristique
 - motivation du choix : intérêt personnel et touristique (historique, artistique, culturel)
- Le mail comprendra au moins les éléments suivants :
 - une introduction
 - la date du voyage
 - l'objectif du voyage
 - Le cout du voyage (trajet et entrée)
 - l'horaire
 - une formule de politesse
 - le fichier joint

- Le formulaire en langue étrangère comprendra des questions fermées (compréhension à la lecture) et une question ouverte (expression écrite)

Ressources

- Un ordinateur avec connexion à Internet
- Un lien pour un formulaire de réservation en langue étrangère

Autonomie

- Seul

Temps de réalisation

- À déterminer par l'équipe pédagogique

Approuvé par la Commission des programmes

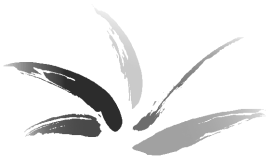
Compétences du profil de formation

TÂCHES	COMPÉTENCES DU PROGRAMME « AGENT EN ACCUEIL ET TOURISME »
Consulter les sources d'information sur la ville, identifier une attraction touristique (monument, musée, ...) et en choisir une à présenter	2.3.2 Identifier des attractions touristiques dans leurs diverses perspectives 2.5.1 Recueillir des informations relatives aux produits
Présenter dans un document réalisé à l'aide d'un traitement de texte l'attraction touristique qui fera l'objet de la visite	1.2.5 utiliser les fonctions courantes d'un traitement de texte
Préparer l'itinéraire au départ de l'école	5.4.1 Lire des plans, des cartes 5.4.3 Interpréter les plans des transports en commun
Préparer un mail à destination des parents avec ces différentes informations pratiques et y joindre le document de présentation de l'attraction touristique	1.2.4 Transmettre et recevoir des mails
Compléter un formulaire de réservation en langue étrangère	1.4.4 Compléter des formulaires courants rédigés en langues étrangères

GRILLE D'ÉVALUATION DE LA SIPS

CRITÈRE (QUALITÉ)	INDICATEUR (INDICES OBSERVABLES)	PONDÉRATION
Qualité de la recherche	L'attraction touristique se situe dans la ville imposée	
	L'attraction touristique est ouverte et présente des disponibilités de visite en avril pour le groupe de 25 personnes	
	L'itinéraire au départ d'une gare est correctement préparé (horaire, correspondance)	
Qualité du document de présentation	L'élève présente : La situation géographique de l'attraction sur le plan de la ville Au moins une image/photo de l'attraction Les motivations de son choix d'attraction (intérêt personnel, historique, artistique, culturel, ...)	
	L'élève utilise correctement les fonctions d'un traitement de texte : <ul style="list-style-type: none"> ▪ La mise en page est adéquate ▪ La mise en forme est esthétique 	
Qualité du mail	Le mail comprend les éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Une introduction ▪ La date du voyage ▪ L'objectif du voyage ▪ Le cout du voyage (trajet et entrée) ▪ L'horaire ▪ Une formule de politesse ▪ Le fichier joint 	
Qualité des réponses du formulaire	L'élève : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Répond adéquatement aux questions fermées du formulaire en langue étrangère ▪ Formule une réponse correcte à une question ouverte en langue étrangère 	

Approuvé par la Commission des programmes



ENSEIGNEMENT CATHOLIQUE
SECONDAIRE

Fédération de l'Enseignement Secondaire Catholique

Secrétariat Général de l'Enseignement Catholique asbl
avenue E. Mounier, 100 - 1200 Bruxelles - <http://enseignement.catholique.be>