



**Institut provincial d'enseignement de promotion sociale de Verviers - Orientation commerciale**

Rue de la Station 3  
4800 – VERVIERS  
N° d'entreprise : 0207.725.104  
Matricule : 4526329014  
Tél : 087/35 36 80

Professeurs : F. BETSCH – C. JANSSENS

Bonjour à tous et toutes,

Tout d'abord, nous vous souhaitons la bienvenue dans la section **Agent en accueil et tourisme**. Durant cette année, vous devez réaliser deux stages. Nous vous demandons de vous y prendre le plus rapidement possible pour trouver les endroits. Au préalable, vous devez demander à Madame JANSSENS ou Madame BETSCH si le lieu est en concordance avec les objectifs recherchés. Soyez imaginatif, il y a énormément d'endroits où l'accueil est présent et auxquels on ne pense pas.

Plusieurs conditions à respecter :

- **Un endroit de stage par personne.**
- **Stage de niveau 1 : un stage à l'accueil pour 40 périodes (33 heures) qui se déroule entre le 1<sup>er</sup> octobre 2010 et le 26 novembre 2010.**

*Exemples :* CPAS, Administration communale, Mutualité, Hôpital, entreprises diverses, Forem, Médiathèque, Opéra de Liège, association (SIMA, CRVI, CRPEL, Lire et écrire ...), théâtre, cinéma, hôtel, thermes de Spa ...

Sur ce lieu : vous devez gérer des communications téléphoniques et des situations d'accueil.

- **Stage de niveau 2 : un stage dans le secteur du tourisme pour 80 périodes (67 heures) qui se déroule entre le 1<sup>er</sup> décembre 2010 et le 22 avril 2011.**

*Exemples :* agence de voyage, centre touristique (CTLM de Verviers, Maison des saveurs du Pays de Herve, Syndicat d'initiative de Theux), musée (musée de la vie wallonne, Archéoforum, Maison de l'eau), hôtel (avec programme informatique de réservation) ...

Sur ce lieu : vous devez utiliser et mettre en pratique les techniques propres au tourisme (gérer un événement, un planning, des réservations selon votre lieu de stage).

### Des règles à respecter :

- En cas de retard ou d'absence, vous DEVEZ impérativement prévenir au plus tôt votre lieu de stage ;
- Faire compléter et signer chaque jour, la fiche de présence ;
- Eteindre votre gsm dès votre arrivée dans le lieu de stage ;
- Porter une tenue adéquate : confortable et décente ;
- Respecter le secret professionnel, y compris dans vos rapports de stages (pas de nom).

### Des actes à poser :

- Prendre contact avec l'endroit de stage, se présenter, fournir les documents (lettre d'accompagnement, convention de stage en 3 exemplaires, évaluation de stage) et déterminer un horaire qui convient aux deux parties et compatible avec les cours ;
- Transmettre cet horaire au professeur pour le ..... ainsi que les conventions de stage signées à votre éducatrice.

La convention doit être signée par les 3 parties **au plus tard 10 jours avant le début du stage**.  
Le stage ne peut en aucun cas commencer avant que la convention ne soit signée par les 3 parties et aura lieu pendant les jours de congé.

- Chaque stage donnera lieu à un rapport de stage.

Le rapport de stage niveau 1 doit être rentré pour le 30 novembre 2010.

Le rapport de stage niveau 2 doit être rentré pour le 26 avril 2011.

Vous pouvez nous demander de l'aide aux différentes étapes du stage si vous vous rendez compte que vous rencontrez des difficultés que vous ne savez pas surmonter seul(e).

Bonne recherche et bon travail