

Ce document concerne tant le maître de stage que l'étudiant que le responsable des stages des établissements scolaires.

Chaque partie s'engage à respecter les règles énoncées ci-dessous afin de donner au stage tout son sens et d'en faire un réel moment de formation.

1 DES TACHES

A l'issue du stage, l'étudiant est tenu de remettre un rapport de stage au responsable des stages des établissements scolaires faisant la preuve qu'il a effectué les tâches reprises ci-dessous.

Le maître de stage assure avoir pris connaissance des tâches que doit couvrir le stage et accepte que l'étudiant puisse les accomplir au sein de son entreprise.

Le responsable des stages délégué par les établissements scolaires s'engage à vérifier que ces tâches ont bien été exécutées par l'étudiant (rapport de stage et entretien avec l'étudiant et/ou le maître de stage).

TACHES POUR STAGES EN AGENCES ET RECEPTIFS	
1	Accéder aux informations concernant l'organisation générale de l'entreprise et ses différentes fonctions.
2	Observer et analyser les méthodes de travail propres à l'entreprise.
3	Prendre en charge des tâches d'organisation générale (réception et classement de documents, contenu de dossiers et suivi, élaboration d'un dossier simple d'assurances...).
4	Utiliser les outils informatiques propres à l'entreprise (programmes de réservation...).
5	Accueillir les clients en ce compris en langue étrangère.
6	Dans le cadre du stage réceptif : accompagner un groupe, participer à la mise en place d'un événement, analyser un produit, exploiter les potentialités touristiques locales...

Le stagiaire doit être occupé à des exercices correspondant à ses capacités et en rapport avec les programmes des cours qu'il reçoit (consultables depuis

http://www.restode.cfwb.be/download/programmes/docref_soc/743140S32D1.htm).

Il ne peut, sous aucun prétexte, être abandonné à lui-même et doit travailler sous la direction d'une personne qualifiée désignée comme personne de tutelle dans la convention.

IL NE PEUT ETRE CHARGE DE BESOGNES ETRANGERES A LA PROFESSION.

2 DES HORAIRES

La convention couvre uniquement la période de stage indiquée dans l'annexe HORAIRE.

Le respect scrupuleux des horaires par les parties est impératif.

L'étudiant doit être occupé en qualité de stagiaire aux jours et heures figurant dans l'annexe HORAIRE. Il ne peut prester des heures en stage durant les heures de cours dispensées dans les établissements scolaires (voir horaire des unités de cours pour lesquelles l'étudiant est régulièrement inscrit).

L'horaire initialement prévu ainsi que les modifications éventuelles est transmis en fichier Excel aux adresses suivantes : stagetour@cefor.be et info@cefor.be

Le tableau reprenant les heures prestées est signé au quotidien par le maître de stage et visé par le professeur à sa demande ou lors de sa visite sur le lieu de stage. L'étudiant doit toujours tenir cet horaire à disposition des établissements scolaires.



3 DE L'ASPECT FINANCIER ET ONSS

Durant le stage, l'étudiant est considéré comme stagiaire et ne perçoit pas de rémunération. Le stagiaire ne peut être considéré comme travailleur au sens de l'article 2, paragraphe 1 de la loi du 28 décembre 1911 relative à la sécurité sociale des travailleurs, et est donc de fait exclu du champ d'application de la sécurité sociale.

4 DE L'ASSURANCE

L'étudiant est assuré (corporellement) par l'école contre les accidents de travail pouvant survenir pendant l'exécution du stage (responsabilité civile) et sur le chemin du stage. En cas d'accident, le maître de stage réclamera le jour même un formulaire officiel de déclaration d'accident à l'établissement scolaire, le remplira et le transmettra, dans les plus brefs délais, à l'établissement scolaire qui l'acheminera vers la société d'assurances. De son côté, le maître de stage vérifiera que sa responsabilité civile couvre tout dommage qui pourrait être causé par et au stagiaire.

5 DE LA COLLABORATION ACTIVE DU MAÎTRE DE STAGE

La personne chargée de la tutelle du stage accepte de communiquer sans réserve et méthodiquement tous les éléments susceptibles d'améliorer les qualités professionnelles de l'étudiant qui lui est confié. Elle fournira toutes les indications utiles quant à la conduite, l'assiduité, les capacités et les manquements ou obligations des stagiaires. Elle complètera la fiche d'appréciation prévue à cet effet. Le cas échéant, elle se rendra disponible pour un entretien avec le responsable des stages. La personne responsable atteste des présences au stage, signale immédiatement toute absence injustifiée et arrivées tardives.

6 DES OBLIGATIONS DE L'ÉTUDIANT

RECHERCHE DES STAGES

- Il prendra contact avec les entreprises et devra acquiescer la certitude que l'entreprise le prendra en charge (demande de renseignements sur celle-ci, sur la période envisageable, sur la nature du travail proposé,...) et assurera, au mieux, les objectifs qui lui sont assignés par la formation en supervisant le plus possible son travail.
- Avant de prendre quel qu'engagement que ce soit à l'égard de l'entreprise visée, il doit en informer le responsable des stages et obtenir son aval. Il reçoit les trois exemplaires de la convention du secrétariat scolaire et les fait compléter et signer par les partenaires. Il rentre au CEFOR-IEPS au moins 8 jours avant le début du stage.



EN STAGE

- Manifester au maître de stage et/ou à la personne exerçant la tutelle formative, le respect et les égards dus à un professeur;
- Se montrer assidu et consciencieux quant à l'acquisition des connaissances que lui communiquera la personne responsable;
- Etre présent régulièrement, ponctuel, professionnel, se montrer poli, discret et digne vis-à-vis de la clientèle ou de toute personne se trouvant sur les lieux de stage;
- Se présenter constamment dans une tenue discrète;
- Observer scrupuleusement le droit de réserve tant à vis-à-vis des établissements scolaires que du maître de stage ;
- Prévenir immédiatement tant le maître de stage que le responsable des stages pour les établissements scolaires en cas d'absence et pour raison de santé, fournir un certificat médical (dans ce cas les heures de stages sont à récupérer et un nouvel horaire doit être approuvé).
- Tenir un journalier des activités afin d'étayer les informations reprises dans le rapport de stage.
- Fournir, dans un délai de 15 jours à compter de la dernière date de stage, un rapport de stage complet au responsable de stages des établissements scolaires.

7 DE LA FIN ANTICIPEE

L'étudiant ne peut mettre fin à la convention de stage que pour raison importante soumise à l'appréciation de la direction, communiquée au maître de stage.

De même, le maître de stage ne pourra proposer la rupture de la convention que moyennant la même procédure, la direction restant seule juge en la matière et sa décision étant sans appel.

8 DU RAPPORT DE STAGE

Le rapport de stage sera présenté en un exemplaire original dactylographié.

Il respectera les règles et usages de la langue française.

Il comprendra :

- Une présentation générale de l'entreprise et de son environnement
- Un organigramme complet de l'entreprise
- Une justification du choix de l'entreprise (motivations)
- Une description minutieuse des tâches accomplies - en faisant référence aux cours suivis
- Une mise en évidence des compétences acquises
- Une critique constructive du travail accompli avec proposition de remédiations



9 DE L'EVALUATION

Les appréciations seront établies en fin de stage sur base du rapport de stage fourni par l'étudiant, d'un entretien (facultatif) avec le responsable des stages pour les établissements scolaires, ainsi que des informations recueillies auprès de la personne de tutelle.

L'évaluation porte sur :

<i>Comportement général</i>	Présentation
	Ponctualité
	Politesse
	Discrétion
<i>Aptitudes au travail</i>	Utilisation des langues y compris le français (niveau de langue)
	Adaptabilité à l'outil informatique et autre matériel
	Sens de l'accueil et du dialogue avec les clients
	Utilisation des acquis (formation théorique, formation pratique)
	Sens des responsabilités
	Esprit d'initiative
	Méthode de travail (ordre, soins...)
	Esprit de collaboration et relation à l'équipe
	Motivation
	Dynamisme
	Disponibilité
<i>Rapport de stage</i>	Présentation et orthographe
	Fond (différents points repris)
	Auto-critique et remédiations proposées
	Annexes



VADE-MECUM DES STAGES EN AGENCES ET RECEPTIFS
SECTION BACHELIER EN TOURISME
(OPTION GESTION) - Version 13/02/2012



Modèle de journalier à compléter par l'étudiant

BACHELIER EN TOURISME (OPTION GESTION)
STAGE EN AGENCES /RECEPTIF (biffer la mention inutile)

JOURNALIER de

<i>Coordonnées de l'entreprise</i>		
<i>Dates de stages</i>		
<i>Horaire du stage</i>		

Dates	Description des activités effectuées / Remarques importantes

Le journalier est le « pense-bête » de l'étudiant. Il sert de document de travail pour élaborer le rapport de stage.

Appréciation du maître de stage

Cette appréciation concerne **le stage en agence** et sera jointe au dossier scolaire de l'étudiant. Merci de bien vouloir la compléter le dernier jour de stage et de la faire parvenir par courrier à l'adresse suivante : CEFOR-IEPS, à l'attention du Responsable des stages de tourisme, boulevard Cauchy, 10 à 5000 NAMUR.

<p>Je soussigné(e) certifié que (nom et prénom du stagiaire) a effectué un stage au sein de notre entreprise du au</p>						
Le stagiaire vous	<input type="checkbox"/> a donné pleinement satisfaction <input type="checkbox"/> a donné satisfaction <input type="checkbox"/> a donné partiellement satisfaction <input type="checkbox"/> n'a pas donné satisfaction					
Evaluation des compétences professionnelles	Tâches			Niveau de maîtrise		
				Bien	Moyen	Insuffisant
	1	Accueil et prise en charge du client				
	2	Gestion d'un dossier client y compris assurance				
	3	Utilisation d'un ordinateur Logiciels :				
	4	Analyse d'une fiche produit				
	5	Utilisation d'une langue étrangère (anglais - néerlandais- autre à préciser)				
6	Réception et Classement de documents					
Evaluation « Savoir-être »	<input type="checkbox"/> se conforme aux instructions données <input type="checkbox"/> effectue les tâches qui lui sont confiées <input type="checkbox"/> collabore et s'intègre à l'équipe <input type="checkbox"/> est disponible <input type="checkbox"/> s'adapte facilement <input type="checkbox"/> se conforme aux règles de déontologie					
En tant qu'employeur	<input type="checkbox"/> Vous engageriez le stagiaire si vous aviez une place à pourvoir <input type="checkbox"/> Vous recommanderiez cette personne <input type="checkbox"/> Vous lui conseilleriez de.....					
Date :	Signature		Cachet de l'entreprise			

Appréciation du maître de stage

Cette appréciation concerne **le stage réceptif** et sera jointe au dossier scolaire de l'étudiant. Merci de bien vouloir la compléter le dernier jour de stage et de la faire parvenir par courrier à l'adresse suivante : CEFOR-IEPS, à l'attention du Responsable des stages de tourisme, boulevard Cauchy, 10 à 5000 NAMUR.

<p>Je soussigné(e) certifié que (nom et prénom du stagiaire) a effectué un stage au sein de notre entreprise du au</p>						
Le stagiaire vous	<input type="checkbox"/> a donné pleinement satisfaction <input type="checkbox"/> a donné satisfaction <input type="checkbox"/> a donné partiellement satisfaction <input type="checkbox"/> n'a pas donné satisfaction					
Evaluation des compétences professionnelles	Tâches			Niveau de maîtrise		
				Bien	Moyen	Insuffisant
	1	Accueil et prise en charge du client				
	2	Accompagnement d'un groupe				
	3	Utilisation d'une langue étrangère (anglais - néerlandais- autre à préciser)				
	4	Analyse d'une fiche produit - Exploitation des ressources				
	5	Utilisation d'un ordinateur Logiciels :				
6	Participation à la mise en place d'un événement					
Evaluation « Savoir-être »	<input type="checkbox"/> se conforme aux instructions <input type="checkbox"/> manifeste un esprit de collaboration <input type="checkbox"/> fait preuve d'ouverture, de disponibilité <input type="checkbox"/> est capable de s'adapter <input type="checkbox"/> est constructif et persévérant <input type="checkbox"/> se conforme à la déontologie de la profession					
En tant qu'employeur	<input type="checkbox"/> Vous engageriez le stagiaire si vous aviez une place à pourvoir <input type="checkbox"/> Vous recommanderiez cette personne <input type="checkbox"/> Vous lui conseilleriez de.....					
Date :	Signature		Cachet de l'entreprise			