

PROJET TOURISME ON DIRAIT LE SUD

RAPPORT DE STAGE DE FORMATION

Mme Franca Miserocchi

FONTAINEBLEAU
du 6 au 13 octobre 2018

ECOLE DE PROVENANCE



ISTITUTO TECNICO STATALE COMMERCIALE E GEOMETRI "Loperfido-Olivetti"

Via Aldo Moro n. 28 - 75100 Matera - tel. 0835332372
e-mail: mtt06000b@istruzione.it pec: mtt06000b@pec.istruzione.it
sito web: <http://www.loperfido-olivetti.gov.it>

Codice Fiscale: 93051570773 - Codice Meccanografico: MTTD06000B

ECOLE D'ACCUEIL

<p>Fontainebleau</p>	<p>Lycée François COUPERIN Route d'Hurtault 7730 Fontainebleau France Tel : +33 1 60 39 55 00 e-mail : ce.0770926n@ac-creteil.fr http://www.francoiscouperin.fr/</p>
----------------------	---

REMERCIEMENTS

Avant tout développement sur cette expérience je tiens à remercier toutes les personnes qui ont contribué au succès de mon stage et à ceux qui m'ont beaucoup appris.

Tout d'abord je tiens à remercier vivement M. P. Deslambres le proviseur actuel du Lycée F.Couperin qui a pris en charge le projet et grâce à sa confiance j'ai pu accomplir mon stage d'observation même si la période envisagée pour le lycée n'était pas du tout la meilleure car le début de l'année scolaire est assez délicat pour toutes les écoles surtout si on doit subir des changements de proviseur comme il s'est avéré pour nos deux écoles impliquées.

Je remercie également toute l'équipe BTS pour leur accueil et en particulier M.me Anne Sophie Boyer qui m'a beaucoup aidé à comprendre les problématiques propres au cours BTS Tourisme du Couperin.

J'adresse mes remerciements à ma collègue prof. d'italien, M.me Christine De Santa qui a gardé les contacts à partir du mois de juin quand M. Jean François BOURDON le proviseur du lycée Couperin lui a confié la tâche d'assurer le suivi du projet tout au long de l'été et pour la phase de changement de direction qui s'est produite en début de septembre.

Enfin, je tiens à remercier M.C. Chillio qui m'a permis de connaître M.me Barbara Cordaud Prof de référence auprès de la Dareic de Creteil pour le secteur de l'internationalisation des établissements scolaires qui a pris à cœur le projet et c'est aussi grâce à son intérêt qu'on espère dans de bons développements futurs.

INTRODUCTION

Dans le cadre du projet «On dirait le Sud» j'ai réalisé mon stage d'observation pour découvrir la section BTS Tourisme qui a été ouverte au sein du lycée François Couperin de Fontainebleau à partir de septembre 2017 au cours de la semaine du 6 au 13 octobre. Le choix de cette semaine a été déterminée par des raisons d'organisation de l'Institut Français.

PRÉSENTATION DU LYCÉE

Le lycée collège François-Couperin ouvre en 1885, appelé alors Collège Carnot, il est installé 2 place centrale puis au 164 Rue grande à Fontainebleau. Il accueillait déjà des enfants des classes primaires aux classes de baccalauréat.

De 1929 à 1967 le collège Carnot accueille ses classes de philo et de maths rue Saint Honoré.

C'est en 1967 que le lycée-collège Couperin s'installe sur l'actuel site en Forêt de Fontainebleau. Madame Bouynot, directrice de 1957 à 1966 qui porte le projet du lycée actuel de la Route Hurtault et est ouvert en septembre 1967.

Aujourd'hui avec 1 600 élèves, le lycée est un établissement public implanté dans un cadre à la fois fonctionnel et agréable sur un site de plus de sept hectares au cœur de la forêt de Fontainebleau.

Le lycée a la particularité de regrouper deux entités complémentaires: un lycée d'enseignement général (séries L, ES, S, MERCATIQUE et STMG) et une offre de formation construite autour d'un ensemble cohérent des métiers du tertiaire; BTS Tourisme, BTS MUC, BTS Notariat, prépa ECE (Économique Commerciale option Économique) et pour finir Prépa Science Po. Même si sa structure remonte aux années soixante les classes sont dotées de tableau interactif, labo, multimédia, cdi, restaurant, salle de gym etc.

Le lycée François-Couperin est compté dans l'académie de Créteil qui recrute environ 160.000 lycéens répartis dans 228 lycées dont 171 lycées publics (49 lycées professionnels, 88 lycées d'enseignement général et technologique et 91 lycées polyvalents). Les 3 EEA (établissement d'enseignement adapté) de son territoire accueillent près de 500 élèves.

Au plan géographique, l'académie couvre 3 départements de l'Est de l'Île-de-France : la Seine-et-Marne, la Seine Saint-Denis, le Val de Marne. Très investie dans le domaine du numérique, l'académie porte plusieurs dispositifs qui contribuent au développement des usages pédagogiques

Au fil des décennies, le tourisme a connu un essor continu et s'est diversifié de plus en plus, au point de devenir un des secteurs économiques à la croissance la plus rapide du monde c'est pourquoi il constitue une des principales sources de revenus de beaucoup de pays en développement et il a fallu créer une section post bac indispensable pour la formation de personnel compétent dans la matière.

Le BTS Tourisme, créé en 2012, se prépare en deux ans de préférence après un bac général ou un bac pro en relation avec le commerce et les services. C'est un diplôme de niveau bac +2 qui se prépare en formation initiale mais aussi en alternance dans des établissements publics et privés. C'est un diplôme d'Etat de niveau III délivré par le ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche.

OBJECTIFS DU DIPLÔME

Le BTS (brevet de technicien supérieur) se prépare en 2 ans après le bac (ou équivalent). L'accès est sélectif, Il se fait sur dossier, éventuellement complété d'un entretien pour des candidats titulaires d'un baccalauréat en correspondance avec la formation choisie. Les études sont encadrées, avec un rythme de travail soutenu.

Le BTS Tourisme forme des professionnels capables de répondre aux exigences des nombreux métiers de ce secteur d'activité, aussi bien les métiers en rapport direct avec les touristes individuels ou collectifs que les emplois en lien avec les professionnels des prestations touristiques.

Les futurs diplômés de BTS Tourisme seront ainsi en mesure de :

- informer et conseiller les clients français et étrangers sur des prestations relevant du domaine du tourisme ;
- finaliser la vente de ces prestations touristiques et assurer le suivi commercial ;
- créer et promouvoir des produits touristiques ;
- accueillir et accompagner des touristes ;
- collecter, traiter et diffuser l'information en lien avec le secteur du tourisme. .

Débouchés

Les employeurs potentiels des diplômés du BTS Tourisme peuvent être classés en 4 groupes :

1. les entreprises de tourisme: agences de voyages, tours opérateurs, plateaux d'affaires, centrales de réservation, structures de tourisme associatif, parcs d'attraction...ect
2. les organismes de tourisme territoriaux liés à des institutions locales, régionales, voire nationales ou internationales: offices de tourisme, comités départementaux et régionaux du tourisme, parcs naturels (écomusées, routes touristiques,...) ;
3. les entreprises de transport de personnes :autocaristes, compagnies aériennes et gestionnaires d'aéroports, transporteurs maritimes et fluviaux, transporteurs ferroviaires ;
4. les entreprises d'hébergement :clubs et villages vacances, hôtellerie de plein air, résidences de tourisme social, chaînes hôtelières (partie activités touristiques), centres de congrès et d'affaires.

Le BTS Tourisme prépare notamment aux emplois suivants :

Les métiers

Conseiller en séjours : il accueille les touristes, en français et en langue étrangère, dans un office de tourisme et les informe sur les hébergements, loisirs et centres d'intérêts touristiques de la station.

Agent d'accueil : il occupe cette fonction sur des manifestations professionnelles telles que les congrès, les séminaires, les salons, les expositions, les spectacles, les événements.

Organisateur d'événements locaux : il est chargé de la réalisation d'un événement ou d'une manifestation (séminaire, congrès, salon, spectacle, festival...).

de développement Réceptif local : il participe à la gestion et à l'animation des territoires, au développement **Réceptif local** : il représente le voyageur sur le lieu du séjour, exemple en hôtel club. Il gère l'organisation, la réception des touristes et veille à la qualité des prestations.

Concepteur, organisateur de visites, circuits et excursions : il élabore des produits touristiques et participe à leur commercialisation.

Agent local durable, et, dans ce cadre, accompagne le montage de projets touristiques.

Responsable local d'animation et de développement touristique : il s'occupe de la promotion touristique de la ville, dans un office de tourisme ... participe à la création d'événements et de manifestations, conçoit des circuits de visites de ville, gère un service de documents touristiques mis à la disposition des visiteurs.

Chargé de promotion et des relations presse : il aide à l'élaboration des documents touristiques, met en place des actions de promotion (salons, workshops ...) et de relations avec la presse ; il travaille au sein des CDT et CRT (comités départementaux et régionaux du tourisme).

Responsable d'une petite unité touristique : il est chargé de gérer une structure touristique de petite taille (accueil, hébergement, loisirs...).

Conseiller voyages en agence de voyages : il assure les opérations de ventes, de conseils, de réservations, d'émissions des services et produits afférant au voyage. Il saisit et concrétise les demandes sur logiciel spécifique.

Il peut assurer les opérations administratives et comptables courantes.

Le conseiller voyages expérimenté peut assurer, seul, la responsabilité du bon fonctionnement d'un point de vente.

Billettiste : il assure les opérations de ventes, de conseils, de réservations, d'émissions de billets, des services et produits afférant au voyage, en particulier sur les plateaux d'affaires.

Télé vendeur de produits touristiques : il réalise la vente de produits touristiques à l'aide des nouvelles technologies : chaînes de télévision, internet, téléphone.

Agent commercial d'une compagnie de transport de voyageurs (croisiériste, loueur de voitures, autocariste, compagnie aérienne) : il propose et fait la promotion de son produit pour augmenter ses ventes en agences de voyages. Il participe au développement de la notoriété et de l'image de marque de l'entreprise.

Agent réceptif : il assiste ou confectionne des programmes, établit les devis, met en œuvre les programmes à l'aide des outils informatiques en usage dans l'entreprise.

Il peut en outre concevoir et mettre au point des circuits et séjours destinés à être vendus sur catalogue ou répondant à des demandes spécifiques.

Agent de réservation auprès d'un tour opérateur : il reçoit des agences de voyages les ordres de réservation des produits fabriqués par le TO. Il effectue les réservations et gère les stocks des produits. Il assure le suivi des réservations.

Forfaitiste : il confectionne des voyages à forfaits. Il établit le devis du voyage et rédige le programme. Il les met en œuvre à l'aide des outils informatiques en usage dans l'entreprise.

Il peut en outre concevoir et mettre au point des circuits et séjours simples destinés à être vendus sur catalogue ou répondant à des demandes spécifiques.

Chef de produits : il élabore et fabrique les produits qui sont présentés en brochure selon un cahier des charges, en calcule les prix, et peut négocier des accords avec tous les prestataires.

Organisation et contenu de la formation

Le BTS Tourisme est une formation généraliste qui comprend 31h d'enseignements hebdomadaires (cours, travaux dirigés, travaux pratiques) en 1ère année et en 2ème année.

Les horaires, pour la formation initiale, s'organisent comme suit:

Enseignements	Contenus
Culture générale et expression Français 2h (1ère année, 2ème année)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Améliorer la communication orale ▪ Être capable de s'informer et de se documenter ▪ Appréhender et réaliser un message ▪ Étudier des thèmes présentés à l'examen
Communication en langues vivantes étrangères : Anglais, Espagnol et italien. - LV1(anglais) : 3h (1ère année, 2ème année) LV2 : 3h (1ère année, 2ème année)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apprentissage et entraînement à la mise en situations pratiques (orale et écrite) ▪ Acquisition de champs lexicaux propres à la formation (commerce, culture, histoire, géographie, sport....) ▪ Utilisation des TIC
Gestion de la Relation Client 4h (1ère année, 2ème année)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acquérir des compétences en vente, accueil, accompagnement et suivi de clientèle en français et en langue étrangère ▪ Discipline en lien étroit avec d'autres enseignements (culture générale, tourisme et territoire, langues)
Élaboration de l'offre touristique <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Tourisme et Territoire</i> 4h (1ère année, 2ème année) ▪ <i>Cadre organisationnel et juridique des activités touristiques :</i> 2h (1ère année, 2ème année) ▪ <i>Mercatique et conception de la prestation touristique-</i> 5h (1ère année, 2ème année) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Approche spatiale (France et étranger) du tourisme pour repérer les potentialités d'un territoire ▪ Acquérir une connaissance de l'environnement professionnel : les réglementations du secteur ▪ Maîtrise des règles d'établissement des contrats (de vente, e-contrat, assurance) ▪ Connaissance du marché touristique (offre et demande) ▪ Fonctionnement de l'organisation touristique ▪ Mobilisation des ressources humaines et financières ▪ Montage de prestations touristiques
Gestion de l'information touristique <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestion de l'information touristique (tronc commun) : 4h (1ère année) ▪ Gestion de l'information touristique (dominante information et multimédias) : 3h (2ème année) ▪ Gestion de l'information touristique (dominante information et touristique) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 1^{ère} année : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fondamentaux de l'environnement numérique ▪ Bureautique et outils multimédias ▪ Outils de communication et de gestion relation client ▪ Touristmatique (systèmes informatiques appliqués au tourisme) ● 2^{ème} année : approfondissement <ul style="list-style-type: none"> ▪ Information et multimédias ▪ Information et touristmatique

: 3h (2ème année)	
Parcours de professionnalisation <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Étude personnalisée encadrée</i> 1h (1ère année, 2ème année) ▪ <i>Atelier de professionnalisation</i> 3h (1ère année), 4h (2ème année) ▪ <i>Stage</i> Un stage de 12 semaines complète la formation 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pour développer et valoriser des compétences en lien avec le choix professionnel de l'étudiant ▪ Temps d'étude pour renforcer les compétences professionnelles de l'étudiant ▪ 12 semaines, France / Etranger

Pour développer toutes ces compétences, la formation BTS tourisme impose un rythme assez soutenu, qui exige constance, rigueur et organisation. L'assiduité aux cours est obligatoire et, en outre exige 12 semaines de stage externes en France et/ou à l'étranger à découper en deux ou trois période. En plus de ces stages, tout au long de l'année, l'étudiant participe à des ateliers de professionnalisation, véritables espaces pédagogiques qui permettent de renforcer les compétences professionnelles. Ces ateliers impliquent la collaboration de plusieurs enseignants travaillant de façon coordonnée et, pour une partie de l'horaire consacré à l'atelier, de façon simultanée. Exemple d'ateliers: vente de produits croisières, organisation d'une journée ou d'un salon du voyage.

Le Lycée se charge de trouver des terrains de stages, l'équipe pédagogique supporte les étudiants et les stages se situent au cours de différentes périodes de l'année.

LES OPINIONS DES ÉTUDIANTS

Après leur bac, Laura, Thomas, Océane, Margot, Pauline, Léa, Anaïs, Estelle ont réfléchi à ce qu'ils aimaient vraiment: ils sont intéressés par les langues, ils aiment découvrir les patrimoines en France et son histoire, ils adorent partir en vacances en famille ou entre amis dans différents pays: France, Espagne, Afrique, Amérique . Ils sont avant tout attirés par le dynamisme d'un secteur comme le tourisme, où ils pourront allier le travail au plaisir et pratiquer les relations humaines qu'ils aiment. Le BTS leur apprend à communiquer avec les clients, la mise en situation professionnelle, grâce aux actions à réaliser, à faire participer un public à des manifestations spécifiques par exemple: Le salon du chocolat Impérial au Château de Fontainebleau et Vaux le Vicomte. Ces expériences sont notées sur le CV.

Ils pensent que "Les horaires sont les mêmes qu'au lycée mais les cours sont compacts et plus denses. C'est assez dur de tenir le rythme. Ils ont besoin de relire les cours chez eux le soir, en s'appuyant sur des exemples trouvés sur des sources Internet, pour mieux les comprendre en respectant la date de rendu d'un travail et pour appréhender aux maximum une technique indispensable à toutes activités: l'organisation ." Il faut savoir travailler en équipe, se coordonner avec les autres." Pratiques, les cours sont aussi plus concrets. " Toutes les matières sont appliquées au tourisme : informatique (logiciel de réservation), géographie, droit, français ,anglais langues... On sait pourquoi on les étudie! " Mais l'encadrement, lui, reste le même qu'au lycée, au grand regret des étudiants qui

s'attendaient à un peu plus de liberté, Il y a un contrôle étroit des étudiants à partir de la tenue que une fois par semaine-le jeudi- est obligatoire.

En outre les téléphones mobiles et leurs accessoires doivent être impérativement rangés et éteints en classe et lors des devoirs et au restaurant scolaire. L'usage de ces appareils est toléré dans le foyer, les halls aménagés, sur le parvis et les couloirs sous réserve d'une utilisation la plus discrète mais les étudiants supportent mal l'impossibilité de utiliser cet outil qui fait désormais partie intégrante de leur DNA. En cours et lors des devoirs, le professeur peut confisquer l'appareil. Les responsables légaux peuvent le récupérer au bureau des CPE. Lors des devoirs surveillés, l'utilisation d'un téléphone portable peut être considérée comme frauduleuse et faire l'objet d'un rapport entraînant une sanction.

La politesse et le respect de l'autre sont des obligations à respecter par tous. Chacun doit surveiller son langage, se comporter correctement tant dans l'enceinte du lycée qu'à ses abords et renoncer à toute vulgarité d'expression ainsi qu'à toute violence verbale.

Chacun doit se présenter en tenue convenable et décente conforme avec un lieu de travail qui ne peut être confondu avec un lieu de vacances (ex. : sous vêtements apparents, mini short, vêtements ajourés, etc.). Le port de tout couvre-chef est interdit à l'intérieur des locaux.

La mise en valeur et le respect du cadre de vie sont de la responsabilité de chacun. Cela passe par le respect des lieux, du matériel mis à disposition de tous et du travail des agents chargés de l'entretien.

Il est demandé à chacun de remettre en ordre la salle de classe avant départ, le ramassage des papiers, l'extinction des lumières et des ordinateurs en fin de journée. Les dégradations volontaires seront sanctionnées et il pourra être demandé au représentant légal de l'élève de remplacer à l'identique le matériel perdu ou détérioré.

MES OBJECTIFS

Observer la pratique d'autres professeurs

S'intégrer à différentes équipes pédagogiques

Se créer des relations dans le milieu de l'enseignement

Procéder à une étude comparée des offres de formation italiennes et françaises dans la filière tourisme

Valoriser la dimension internationale de la formation BTS TOURIME en envisageant des projets communs (stages, échanges d'étudiants).

Enrichissement mutuel des offres de formation grâce à la comparaison de nos expériences et des observations recueillies.

MON EMPLOI DU TEMPS 6-13 OCTOBRE 2018

Classes	Horaires	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
A 3-6	8h25		TOURISME 2 Mercatique M.me A.S.Boyer		TOURISME 1 Tourisme et territoire P.Marotte	TOURISME 2 Mercatique M.me A.S.Boyer
A 3-3	9h25				TOURISME 1 Etude personnalisé encadré M.me	TOURISME 1 Français M.me Papavoine

					A.S.Boyer	
Direction	10h15	Rencontre avec le proviseur et proviseur adjoint	TOURISME 2 Mercatique M.me A.S.Boyer	Rencontre à Paris Academie de Creteil avec M-me B.Cordaud		
G 0-1	10h35		ITALIEN G01 M.me C. De Santa		TOURISME 2 Tourisme et territoire P.Marotte	ITALIEN G02 M.me C. De Santa
A 3-6	11h35	TOURISME 1 Mercatique M.me A.S.Boyer			Salle des profs M.me C. De Santa	TOURISME 1 Mercatique M.me A.S.Boyer
A 2-6	12h35	TOURISME 2 Gestion Info Tourisme M.me I.Ruaux	ATELIER PROFESSIONNEL M.me A.S.Boyer A.Jaurez I.Ruaux			
	13h35	Oral CCF (Gestion Relation Client) Etudiant: Laura Montigny	Oral CCF (Gestion Relation Client) Etudiant:		Préparation Salon Impérial chocolat de Fontainebleau	TOURISME 1 Gestion Relation Client M.me A.Jaurez
	14h35				Préparation Salon Impérial chocolat de Fontainebleau	TOURISME 1 Gestion Relation Client M.me A.Jaurez
A 3-3	15h35	TOURISME 2 Mercatique M.me A.S.Boyer	TOURISME 2 Cadre organisationnel et juridique des activités touristiques M.me A.JAUREZ			
	16h35	TOURISME 2 Mercatique	TOURISME 2 Cadre organisationnel			

		M.me A.S.BOYER	et juridique des activités touristiques M.me.JAUREZ			

MON PROGRAMME D'ACTIVITÉS ET COMMENTAIRES

Lundi 8 octobre 10 h 15

direction Rencontre avec le Proviseur P. Deslambres

Le Proviseur P. Deslambres , qui s'est installé auprès du lycée le premier septembre, m'a reçu avec la prof.M.me C. De Santa la prof de référence du projet auprès du Couperin. Il a manifesté un grand intérêt pour l'initiative promue par l'Ambassade et il espère de donner suite à cette action avec des projets d'échange réciproque par exemple un projet Erasmus qui puisse permettre aux élèves:

- de travailler ensemble pour construire des compétences transversales communes tout en renforçant les études des langues étrangères enseignées dans le Lycée.
- de augmenter la quantité des échanges linguistiques et culturels entre Fontainebleau et Matera ;
- de soutenir et renforcer la mobilité internationale des élèves impliquant différents acteurs: élèves, familles établissements scolaires pour favoriser une action didactique meilleure et une implémentation technologique innovante
- de pratiquer une pédagogie de projet dans une perspective actionnelle qui pourrait aboutir à un projet Etwinning à partir de cette année scolaire, et à la réalisation d'un stage, si le cas pour les étudiants de seconde au mois de janvier 2019 en collaboration avec Matera 2019.

Lundi 8 Octobre 11.35 MERCATIQUE

Professeure M.me A.S.BOYER

M.me A.S.BOYER m'a reçu dans sa classe de Tourisme 1ere année essayant d'expliquer les modalités et les méthodes de travail fondés principalement sur la promotion guidée de l'autonomie de l'apprenant tout en soulignant l'importance de l'auto-motivation et l'enseignement indirect axé sur l'élève et l'aspect interactif de la présentation qui permet d'apprendre grâce à leurs pairs de développer les habiletés sociales, d'organiser leur pensée et de développer des arguments rationnels.

Les étudiants ont travaillé en binome pour présenter à la classe un des secteurs privilégiés du tourisme c'est-à-dire : le tourisme de luxe sous ses différents aspects et en respectant des consignes rigoureuse à suivre fondées sur l'analyse Pestel (Politique économie sociale technologie environnement légal) qui touche tous les secteurs d'investissement d'une entreprise. L'objectif de ce modèle est d'évaluer l'influence des facteurs externes sur la firme étudiée, le point de départ indispensable pour toute étude sur l'environnement de l'entreprise qui permet aux étudiants de connaître et s'approprier de la «vie» d'une entreprise même.

Le rôle de l'enseignant consiste à donner des conseils et des consignes mais il laisse libres les étudiants d'étudier diverses possibilités, de comprendre mieux les documents et les idées étudiés favorise également la créativité et le développement des compétences dans le domaine des relations personnelles et deviennent mieux capables de tirer parti de ces connaissances.

Lundi 8 octobre 13.35 ORAL CCF (GESTION RELATION CLIENT)

Professeure M.me I. Ruaux

Dans les cadres des sessions d'examens prévus pour cette deuxième semaine du mois d'octobre j'ai assisté aux CCF – Gestion Relation Client au cours desquels pendant 15 minutes les étudiants ont exprimé les compétences acquises au cours de leur expérience: M.me Ruaux a accepté de me faire partager cette expérience assez particulière. Elle m'a expliqué les modalités de déroulement de l'épreuve dont l'objectif consiste à:

- Evaluer la capacité de l'étudiant à analyser une situation de GRC, à cerner la demande d'un client/touriste pour lui proposer des solutions argumentées, à utiliser avec efficacité les ressources professionnelles disponibles ;
- Apprécier le degré d'acquisition des compétences liées à la fonction 1 et à la fonction 2.

Déroulement de l'épreuve

A) Présentation des 3 situations professionnelles choisies : 5 min

Conseils pour la préparer

Préparer l'intervention orale : présenter clairement

L'organisation dans laquelle s'est déroulée la situation de relation client

Le contexte: type de situation (vécue ? observé ? réelle ? simulée ?), cadre (stage ? expérience professionnelle ? atelier pro ?)

Les conditions de mise en œuvre : contexte managérial (autonome ? binôme avec tuteur ?), linguistique informationnel (ressources et logiciels à disposition ?)

La description de la situation:

objectifs suivis

acteurs : qualité (touristes, clients, excursionnistes, visiteurs d'un salon...) et nationalité, nombre (individuel, couple, groupe...)

démarche pour cerner la demande, rechercher l'information et proposer des solutions argumentées. Justifier les choix effectués dans les démarches et les outils mis en œuvre, montrez la réflexion ayant conduit à proposer la solution retenue résultats obtenus : difficultés rencontrées, proposition d'amélioration

B) Entretien 10 mn

Questionnement sur 1 ou plusieurs situations présentées, avec utilisation éventuelle de l'outil informatique.

Evidemment les profs de référence pour chaque activités suggèrent les lignes guide

A FAIRE :

- Soigner la présentation des supports écrits : mise en page, ORTHOGRAPHE
- Préparer la communication orale : diaporama de présentation de type Powerpoint, fiche de préparation orale
- Se présenter avec un double du dossier : celui déjà rendu est à destination de la commission –

Utiliser des supports de communication, les transmettre et les commenter : annexes (brochure, plan, devis, etc...) ou des documents illustrant les propos. On doit illustrer et prouver le travail réalisé

- Faire une introduction à votre présentation, pour situer les situations dans leur contexte ; faire une conclusion générale sur l'acquisition des compétences liées à la fonction 1 et à la fonction 2, ou l'intérêt des situations présentées
- Gérer son temps : présentation de 15 mn, pas plus ni moins...

A NE PAS FAIRE :

- Des fautes dans les fiches descriptives, ou des fiches mal renseignées
- Absence de préparation, ou préparation orale non structurée

- Faire une description générale des tâches accomplies durant son stage, et non une analyse de la ou les situations présentées
- Oublier de présenter le contexte
- Faire comme si le prof connaît déjà la situation
- Dire « Je ne sais plus, je ne me rappelle plus... c'est loin » ou « je ne savais pas que... » « j'ai eu un problème... » « j'ai oublié de »
- Accumuler des documents sur la table, sans les ordonner
- Se présenter sans ressources, ou avec des documents froissés, déchirés, tâchés...
- S'asseoir sans y être autorisé,
- Mettre trop de temps à retrouver ses documents ou à s'installer
- Mâcher un chewing-gum, ne pas éteindre son portable, jouer avec son stylo ...
- Négliger son apparence : tenue vestimentaire négligée, cheveux devant les yeux, ongles sales, barbe naissante, etc..

Etudiants: Laura Montigny; Anaïs De Campos Martins; Anaëlle Varagnat; Bouchi Amel

Situation type: Gestion touristes à Vaux le Vicomte à l'occasion de la journée le Grand Siècle; gestion du Salon Chocolat impérial au château de Fontainebleau, réalisation d'un voyage pour un couple de jeunes mariés, gestion point accueil du Port de l'Arsenal à Paris etc

L'évaluation se fait selon un schémas défini sur la base de paramètres nationaux en copie jointe.

ANNEXE 8 - GRILLE D'AIDE A L'EVALUATION
E3 GRC CCF1

BTS TOURISME – Session : 20...						
E3 – GESTION DE LA RELATION CLIENT						
CCF 1 : durée 15 minutes maximum						
Nom et prénom du candidat :						
N° candidat :			Date :			
Conformité du dossier : oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/> <i>(En cas de non-conformité, indiquer le motif) :</i>			Fiche n°			
Critères d'évaluation			TI	I	S	TS*
1^{ère} phase (5 minutes maximum) :						
<ul style="list-style-type: none"> • Qualité de la présentation des situations professionnelles 						
2^{ème} phase (10 minutes maximum) :						
<ul style="list-style-type: none"> • Analyse de la situation de gestion de la relation client • Appréhension de la demande • Pertinence des solutions proposées • Pertinence et efficacité des ressources mobilisées • Savoir-faire mobilisé dans l'environnement de travail 						
Nom et signature de l'examineur :			Note : /20			

*TI : très insuffisant I : insuffisant S : satisfaisant TS : très satisfaisant

ANNEXE 7 - FICHE D'EVALUATION
E3 GRC

BTS « Tourisme »		
SESSION 20...		
<i>E 3 (U3) Gestion de la relation client</i>		
CCF 1 <input type="checkbox"/>	CCF2 <input type="checkbox"/>	EPREUVE PONCTUELLE <input type="checkbox"/>

N° DE MATRICULE DU CANDIDAT :

NOM/PRÉNOM DU CANDIDAT :

CONFORMITE DU DOSSIER PAR RAPPORT AUX EXIGENCES DU
REFERENTIEL

oui

non

APPRECIATION GLOBALE SUR LE CANDIDAT :

	<p>NOTE en points entiers</p> <hr/> <p>...../20</p>
--	--

NOM ET SIGNATURE DES EXAMINATEURS

DATE : / /

Ce que j'ai trouvé assez drôle c'est le fait que les résultats ne sont pas formalisé officiellement aux étudiants qui doivent attendre la fin de leurs parcours pour les connaître.

Mardi 9 octobre 10.35 ITALIEN 1 G01

Professeure M.me C.DESANTA

Le Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues (CERCL) préconise de confronter les élèves à des situations concrètes et variées d'interaction orale. Ma visite au Couperin a favorisé la prise de parole autonome dans des situations de vie quotidienne pour les élèves italianistes. Les lycéens et les BTS ont eu la possibilité de connaître le système scolaire italien, les différences avec la filière italienne, la région, la Basilicate inconnue pour la plupart des élèves et enfin la découverte de Matera future capitale européenne. A ce titre, cette journée projet est parfaitement inscrite dans une approche actionnelle de l'apprentissage qui a permis aux étudiants de utiliser au mieux leur palette d'activités de communication langagière: lire, écrire, écouter, s'exprimer, interagir, interpréter.

Malheureusement seulement une partie de la classe a réagi positivement à cette opportunité offerte par la présence d'un prof. natif italien.

Cette première journée dans la classe m' a permis de découvrir d'autres pratiques qui pourront ultérieurement enrichir mon enseignement, envisager un transfert de compétences ainsi que la façon de gérer le groupe classe et découvrir les jeunes fréquentant le lycée.

Mardi 9 octobre 12.35 TOURISME 2 ATELIER PROFESSIONNEL

Professeures M.I. Ruaux- A:S.Boyer-A.Juarez

Mardi 10 octobre 2018 de 13.H 35 à 14H.25 j'ai pu assister à une session d'atelier professionnel au cours duquel les trois professeurs de référence M. RUAUX, BOYER et JUAREZ ont donné des conseils précieux à leurs étudiants pour aboutir à des solutions positives au problème à résoudre à savoir: simuler un examen

En outre au cours de cette séance on a beaucoup parlé des différents problèmes à aborder pour résoudre toutes les problématiques liée à l'organisation d'un voyage en Italie qui se tiendra probablement à Rome au mois de février prochain en partant de l'examen de la lettre d'engagement à signer par les familles, document indispensable pour mettre en place toutes les démarches successives

PRÉSENTATION GÉNÉRALE ET OBJECTIFS DE L'ATELIER

L'atelier de professionnalisation est un espace pédagogique privilégié pour développer la dimension transversale de la professionnalité et renforcer des compétences professionnelles spécifiques liées à la la spécialisation choisie par l'étudiant dans le cadre de son parcours de professionnalisation. Tous les professeurs intervenant dans ce BTS y participent, ce qui n'est pas évident pour certain enseignants qui ne font pas tout leur emploi du temps dans la section BTS Dans nos cas les profs Pascal Marotte et M.me De Santa donnent des heures de cours au lycée général.

Il implique la collaboration de plusieurs enseignants travaillant de façon coordonnée et, pour une partie de l'horaire consacré à l'atelier, de façon simultanée « la co-animation ». Sont concernés, à des degrés divers, tous les enseignants impliqués dans la formation, en fonction des thématiques traitées. Le croisement des regards disciplinaires sur des situations réelles ou simulées donne davantage de sens aux différents champs de savoirs abordés dans les différentes unités. Pour aboutir à des résultats positifs il faut mettre en place de réunions périodiques dont le professeur de tourisme gère l'organisation et coordonne les activités.

L'atelier de professionnalisation vise un triple objectif :

- permettre de mobiliser **de façon intégrée et transversale** les compétences et savoirs associés décrits dans l'annexe en référence aux quatre fonctions emblématiques du diplôme, au travers de situations professionnelles simulées ou réelles ;
- approfondir un ensemble de compétences génériques en privilégiant, dans la réflexion et dans l'action, certaines situations professionnelles en lien direct avec la **spécialisation fonctionnelle et/ou sectorielle** choisi par l'étudiant (ou un groupe d'étudiants).
- **suivre, et infléchir si nécessaire, l'évolution de l'étudiant dans son parcours de professionnalisation** ; les séquences en atelier sont l'occasion de faire le point, de façon individuelle et collective, sur le livret de professionnalisation les périodes d'immersion en milieu professionnel (stage ou alternance). La présence simultanée d'enseignants de différentes disciplines permet de partager et d'éclairer les points de vue sur la maîtrise de compétences croisées, par exemple celles liées à la vente de prestations touristiques à une clientèle d'affaires en langue étrangère dans un environnement technologique donné.

Cette démarche est énorme et la coordination n'est pas toujours facile à mettre en place : problème de disponibilité des équipes, difficulté de choisir les thématiques, la difficulté de quantifier la durée de l'atelier,...

Principe de fonctionnement de l'atelier de professionnalisation :

Comme déjà énoncé les séances de travail sont mises en place et définies par l'équipe pédagogique du BTS Tourisme dont l'animateur principal est le professeur de tourisme il sert d'animateur de groupe, notamment durant les séances en classe entière. Elles nécessitent l'implication de tout le monde et la durée de la séance de travail peut être variable en fonction du type d'activité demandée, elle peut durer plusieurs séances, l'estimation du nombre d'heure doit tenir compte d'un temps d'évaluation et de correction des applications. Ce temps d'évaluation peut se faire en co-animation ou non.

Cela nécessite la mise en place d'un planning annuel des applications pédagogiques retenues avec un suivi de l'évolution des différentes activités.

Modalités de mise en œuvre

La mise en place des emplois du temps est une opération très délicate, parce qu'il faut libérer tous les professeurs sur la même plage horaire pour la co-animation, cela n'a pas été possible pour certains enseignants qui interviennent dans la formation initiale du lycée. L'atelier de professionnalisation principalement favorise :

- la cohésion entre les enseignants (travail d'équipe) et la collaboration interdisciplinaire,
- la collaboration avec les professionnels lors des conférences,
- une implication forte des étudiants (richesse des mises en situations professionnelles),
- l'acquisition d'un bagage méthodologique commun à tous les étudiants,

En conclusion, l'atelier de professionnalisation est espace pédagogique privilégié pour :

- développer la dimension transversale et intégrée de la professionnalité
- renforcer des compétences professionnelles spécifiques liées à la nature de la spécialisation choisie par l'étudiant dans le cadre de son parcours

Le croisement des regards disciplinaires sur des situations réelles ou simulées donne davantage de sens aux différents champs de savoirs abordés dans les différentes unités d'enseignements.

C'est l'occasion d'intégrer dans un contexte professionnel donné des compétences qui sont construites par ailleurs. De plus, cette approche plait aux étudiants pour la possibilité de travailler en équipe avec leurs partenaires et les profs leurs guides.

**Mardi 9 Octobre 15.35 TOURISME 2 MERCATIQUE PRESTATION TOURISME
PROFESSEURE M.meA.S Boyer**

En lien avec "Tourisme et Territoire", ce savoir a pour objectif de concrétiser les potentialités d'un territoire sous forme de prestations capables de satisfaire les attentes des touristes.

La mercatique, c'est-à-dire la connaissance du marché touristique elle prend en compte, dans un environnement donné, l'évolution de la demande et des flux touristiques pour proposer un ensemble d'actions commerciales cohérent pour une entreprise touristique. L'exemple étudié concernait l'organisation d'un voyage dans tous ses aspects fondamentaux: prestations, transports, hébergement, activités, éventuel salaire guide et chauffeur etc.

Au cours de cette leçon on a précisé certains aspects du voyage prévu pour le mois de février en Italie à Rome

**Mercredi 9 octobre ACADÉMIE DE CRETEIL -DAREIC
RENCONTRE AVEC:M.me B.Cordaud**

L'ouverture internationale des établissements scolaires est un axe important de la politique de formation du ministère de l'Education.

Cette activité est suivie par soit la création des délégués académiques aux relations internationales et à la coopération (Daric), soit par des délégués académiques aux relations européennes et internationales et à la coopération (Dareic), qui assurent la coordination des activités académiques dans ce domaine.

Il s'agit d'échanges de classes, d'activités internationales dans les établissements techniques et professionnels, de perfectionnement linguistique d'enseignants, de soutien pédagogique à des établissements étrangers et d'appariements d'établissements.

C'est M.me B.Cordaud qui m'a reçu pour discuter des activités menées au cours de mes deux journées au Couperin et m'a rassurée sur la possibilité de donner des suites favorables au projet selon l'esprit propre à cette organisme:

- finaliser des partenariats et appariements entre nos établissements scolaires
- élargir les horizons en échangeant avec des homologues sur tout sujet éducatif (mettre en place un projet e-twinning,)
- élaborer des projets (linguistiques, culturels professionnels etc.)
- réaliser des échanges : individuel ou dans le cadre des programmes ERASMUS +
- réaliser stages et échanges professionnels pour élèves, enseignants,
- relayer l'information sur des concours européens
- aider à concevoir votre projet de formation à l'étranger
- regarder d'autres horizons à l'échelle européenne

**Jeudi 10 octobre 8 H 25 TOURISME E TERRITOIRE 1
Professeur M.P.Marotte**

Ce cours destiné aux étudiants de première année et préparé et par M. P.Marotte a pour objectif une approche spatiale (France et étranger) du tourisme pour repérer les potentialités d'un territoire à savoir le tourisme de loisir en Ile de France.

Les étudiants ont exposé les différentes potentialités que cette région, connue à l'échelle mondiale, offre aux visiteurs et au natifs qui parfois ignorent ses ressources réelles. Les étudiants ont été invités à exposer le fruit de leurs recherches comme si ils étaient des professionnels intéressés à vendre des produits spécifiques c'est-à-dire les différents parcs existants dans la région.

L'exposition orale et la présentation préparée en format PPT devait remplir toutes les conditions requises pour obtenir une évaluation positive.

Les conditions avaient été communiquées au cours des séances précédentes par exemple on ne pouvait pas se passer de : une bonne introduction, une structure bien organisée fondée sur l'accessibilité, les différentes activités à faire, les possibilités variées d'hébergement. A tour de rôle les étudiants ont exposé leur PPT qui a été évalué oralement sur place.

M. Pascal Marotte, enseignant dans les classes du lycée a décidé d'enseigner aussi cette matière dans le BTS « dans la mesure où je suis prof de géographie et également d'histoire au lycée passionné par la découverte du monde

Le projet porté par notre lycée s'inscrit donc bien dans nos compétences et dans nos goûts. Le but est d'apporter les outils et les connaissances nécessaires aux futurs professionnels du tourisme».

Jeudi 10 octobre 2018 11H 35 SALLE DES PROFS

Professeure M.me C. De Santa

Suite à la rencontre avec M.me B.Cordaud représentante de la DAREIC de Creteil et à l'intérêt qu'elle a manifesté pour la possibilité de mener des projets communs nous est semblé évident de renforcer la collaboration et coopération de nos deux établissements scolaires qui dispensent sensiblement presque les mêmes enseignements avec des objectifs similaires en organisant un échange scolaire et des éventuels stages pour recevoir les étudiants et les faire participer à des événements qui seront un plus indéniable dans leur formation à venir. En plus de constituer une expérience culturelle, linguistique et professionnelle indiscutable et particulièrement valorisante dans les parcours de nos élèves, ce partenariat ne peut que renforcer la diffusion de nos deux langues qui n'ont pas toujours la place qu'elles mériteraient d'avoir.

Jeudi 10 octobre 2018 12H 35 15H35

Professeures M.me.A.S Boyer.-I.Ruau-A.Jaurez

Et enfin le jour tant attendu par les étudiants la présentation de toutes les activités à accomplir au cours Salon IMPERIAL CHOCOLAT» qui se tiendra au château de Fontainebleau du vendredi 16 au dimanche 18 novembre 2018

Le pâtissier chocolatier Frédéric Cassel (Président de l'équipe de France championne du monde de pâtisserie et Président de Relais Dessert) organise la seconde édition d'un salon dédié au chocolat «Impérial Chocolat». Jacqueline Mercorelli, dite Mercotte, jurée du concours Meilleur Pâtissier sur la chaîne M6, sera l'invitée d'honneur et la marraine de cette 2e édition. Au cœur du circuit de visite du château, deux salles seront exclusivement réservées à l'évènement : la galerie des Cerfs et la salle des Colonnes. Au programme : démonstrations de fabrication de chocolat, dégustations, vente, conseils et conférences. La salle de Bal sera dédiée aux « 15 chefs d'oeuvres en chocolat », sculptures réalisées par les artisans chocolatiers du salon. Un comédien présentera l'histoire de ces sculptures aux visiteurs. Un salon de thé éphémère sera également installé par Frédéric Cassel. L'ONF assurera la décoration de la cour Ovale. L'accueil des enfants sera, cette année, au cœur de la programmation. Pendant 3 jours, de nombreuses animations leur seront consacrées, comme des ateliers sur la préparation du chocolat, avec l'aimable participation des Amis du château et de la Maison Cassel.

Pendant ce premier atelier de professionnalisation dédié au Salon les professeurs de référence: A.S.Boyer, P. Marotte, Ruau ont donné tous les renseignements indispensables pour mettre en place les premiers contacts avec les expositeurs qui doivent être appelés par téléphone par nos étudiants qui ont déjà animé la manifestation de l'année précédente avec un très grand succès et ils ont goûté et apprécié les différents types de chocolat qu'ils ont reçu à la fin de la manifestation comme cadeau.

Accueil, enquête, montage de produits, accompagnements, contacts avec les expositeurs commercialisation sous différentes formes sont recueillis pour récupérer les données des clients, création d'invitations au salon au moyen d'un logiciel d'e-mailing, visites guidées, jeux concours sont aussi organisés afin d'animer les stands tout cela sous le guide de l'équipe enseignante qui facilite et favorise toutes les activités.

Vendredi 11 octobre 2018 9H 25 CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION FRANÇAISE «LE TRAVAIL COMME BIEN SOCIALE»

Professeure M.me Papavoine

Le cours de français se pose comme objectif de donner aux étudiants la culture générale dont ils auront besoin dans leur vie professionnelle et dans leur vie de citoyen et de leur rendre apte dans l'expression orale et écrite.

L'épreuve de culture générale et d'expression est commune à tous les BTS. Elle porte chaque année sur une thématique particulière et les profs abordent des thèmes génériques et proposent aussi de développer les épreuves données au cours des années précédentes. Cet exercice contribue à faire améliorer la communication orale, la capacité de s'informer et de se documenter. M.me PAPA VOINE après avoir présenté une série de documents ayant comme sujet «**Le travail comme bien sociale**» a invité les étudiants non seulement à exprimer les pour et les contre mais a rappelé à plusieurs reprises les conseils à suivre et également les choses à éviter lors de la rédaction. A savoir:

A suivre

- Une rédaction argumentée, justifiée et structurée
Une réponse personnelle et qui s'appuie sur une culture acquise pendant l'année, fondée sur des exemples et références adaptés et précis.

A éviter

- Une réponse sans composition ni progression qui serait comme une succession d'idées en vrac
Une réponse sans prise de position (sans avis) ou sans référence au thème étudié dans l'année

Elle a également rappelé les fondements de l'élaboration du plan: organisation autour de 2 ou 3 parties, correspondant aux grands thèmes ou idées traitées, elles-mêmes divisées en 3 sous-parties. L'ensemble doit être logique en fonction du thème. Les étudiants peuvent opter pour un plan thématique (avec par exemple une partie pour le sociologique, politique, économique), un plan analytique (causes, conséquences) ou un plan antithétique (thèse, antithèse, synthèse).

L'introduction doit comporter une entrée en matière, la présentation des documents, l'annonce de la problématique et du plan.

La conclusion il s'agit de faire un bilan des idées présentées.

Le développement en s'appuyant sur le plan détaillé et en réfléchissant bien aux transitions entre les différentes parties permettra l'organisation de chaque idée.

CONCLUSION

En premier il faut dire que j'ai choisi de décrire les situations les plus significatives de mon stage car au cours des jours certaines activités se sont répétées selon l'emploi du temps hebdomadaire prévu par les classes de Tourisme 1 et 2.

En deuxième il faut dire, au soutien de la valeur précieuse de telle expérience, qu'aucune description d'un système éducatif peut être comparée au fait d'entrer dans une école directement, de parcourir les couloirs voir les salles et les laboratoires et finalement assister et participer aux activités en observant les élèves au travail.

Pour conclure le fait d'effectuer une formation en milieu professionnel m'a permis de :

1. avoir un regard plus objectif sur la vie professionnelle des techniciens du tourisme français ,
2. étudier l'organisation et le fonctionnement du lycée dans lequel un travail d'équipe bien ordonné est indispensable pour l'obtention de bons résultats.
3. devenir plus ordonnée et plus rigoureuse dans mon travail. En effet, le suivi et la remise du dossier ont comporté un travail supplémentaire d'analyse de documents, décrets d'institution des BTS en France donc un besoin fondamental d'organisation et de rigueur.
4. apporter un regard plus aisé des actions qui pourraient être mis en place pour l'avenir et prendre des initiatives partagées avec le proviseur du Lycée Couperin et de l'équipe du BTS Tourisme pour réaliser une première action d'échange dans les délais les plus brefs et pourquoi pas à l'occasion de l'inauguration de l'année 2019 qui verra Matera, Capitale de la Culture.

La professeure
Franca Miserocchi

SOUVENIRS DE STAGE PHOTO

Office de tourisme :Place Centrale :cœur de la ville



Le Lycée F.Couperin





La Direction



Le cours de Géographie



L'emploi du temps

	lundi 08/10	mardi 09/10	mercredi 10/10	jeudi 11/10	vendredi 12/10
8h25					
9h20	MANAG.GEST.UNIT.COMM GABRIELLI P MUC2	MANAG.GEST.UNIT.COMM GABRIELLI P MUC2	DEVELOP.UNIT.COMMERC PILAUD C (MUC2P 1)		
9h25				MANAGEMENT ORGANISAT GOARIN M 1S/TMG2	
10h20					AUTONOMIE BTS MUC2
10h25	DEVELOP.UNIT.COMMERC PILAUD C MUC2	MANAG.GEST.UNIT.COMM GABRIELLI P MUC2	DEVELOP.UNIT.COMMERC PILAUD C (MUC2P 2)	MANAGEMENT ORGANISAT GOARIN M 1S/TMG2	
11h30				ECONOMIE-DROIT GOARIN M 1S/TMG1	
11h35					
12h30				INFORMATIQ COMMERCIA ETCHEVERRY A (MUC2P 2)	
12h35					
13h00					
13h05	GEST.RELAT.COMMERCIA PILAUD C (MUC2P 2)	INFORMATIQ COMMERCIA ETCHEVERRY A MUC2	GEST.INFO.TOURISTIQ. RUAUX I. (TOUR 1P 2)		
13h30					ECONOMIE GENERALE MULLER D. MUC2
13h35	DEVELOP.UNIT.COMMERC PILAUD C (MUC2P 1)	MANAGEMENT DES ENTREPRISES ETCHEVERRY A MUC2	GEST.INFO.TOURISTIQ. RUAUX I. (TOUR 1P 2)	INFORMATIQ COMMERCIA LIEBART E (MUC2P 1)	
14h30					
14h35					
15h30	MERCATIQUE(MARKET.) GOARIN M. (1S/TMG1/MERMA)				
15h40					DROIT GOARIN M. MUC2
16h35					
16h40					
17h35					
18h25					

SUIVEZ-NOUS
SUR
FACEBOOK !

BTS Tourisme Fontainebleau



TABLE DES MATIÈRES

REMERCIEMENTS	pag. 2
INTRODUCTION	pag.3
PRESENTATION DU LYCÉE	pag. 3
OBJECTIFS DU DIPLOME	pag. 4-5-6-7
LES OPINIONS DES ÉTUDIANTS	pag. 7-8
EMPLOI DU TEMPS	Pag. 8-9
PROGRAMME D'ACTIVITES ET COMMENTAIRES	pag. 9-10-11-12-13-14-15-16- 17-18
CONCLUSION	pag. 19
MERCI A	



**INSTITUT
FRANÇAIS**
ITALIA