

## **CHAPITRE IV. LES PROGRAMMES DURANT LE STAGE**

### **AU SEIN DE L' ENTREPRISE ORTBOENY**

Le 16 novembre au 15 décembre 2015, nous étions à l'Office Régional du Tourisme Boeny pour notre stage. Plusieurs formations et activités sont mises en œuvre durant ce temps pour renforcer les capacités acquises durant l'année universitaire.

#### **IV. 1. Détails du Programme lors du stage**

- 16 novembre 2015 : début de stage, explication des tâches à faire et prise de contact avec les personnels
- 17 au 20 novembre 2015 : lecture de brochure et étude de plan de la ville de Mahajanga et de la Région Boeny; lecture d'autres documents contenant des informations utiles pour faire l'accueil.
- 23 au 24 novembre 2015 : accueil des clients au bureau de notre office et encore assisté par le responsable.
- 25 novembre 2015 : recherche des évènements pour le bon plan ; rédaction du bon plan.
- 26 novembre 2015 : partage des invitations au sein des établissements membres de l'ORT Boeny concernant un atelier organisé par l'adjointe-directeur au Coco Lodge.
- Du 26 au 29 novembre 2015 : la deuxième édition du Festival Vorofaly dans le district de Mitsinjo, plus précisément dans le Parc Antrema et le Complexe Mahavavy Kinkony.
- 27 au 28 novembre 2015 : accueil au bureau de l'office durant la matinée; réception des courriers ; accueil et vente des produits touristiques au Kiosque de l'office qui se trouve au bord de la mer l'après-midi.
- 29 novembre 2015 : accueil et assistance dans le kiosque de l'office au bord de la mer, l'après-midi.
- 30 novembre au 01 décembre 2015 : accueil des clients au bureau de l'office sans l'assistance du responsable; réception des courriers ; vente ; recherche à propos de thème choisi pour le stage.

- 02 et 03 décembre 2015 : recherche des évènements pour le bon plan ; rédaction du bon plan.
- Du 03 au 05 décembre 2015 : la sixième édition du Festival Angonoka qui s'est déroulé dans le district de Soalala.
- 04 et 05 décembre 2015 : l'avant-midi, accueil au bureau de l'office; l'après-midi, accueil et vente des produits touristiques au Kiosque.
- 06 décembre 2015 : l'après-midi accueil au kiosque.
- 07 au 08 décembre 2015 : accueil au bureau de l'office ; recherche sur le thème ; assistance de la réunion des guides qui préparent l'arrivée d'un paquebot « SILVER CLOUD »
- 09 décembre 2015: recherche des évènements pour le bon plan ; rédaction du bon plan.
- 10 décembre 2015 : accueil à l'office ; réception des courriers ; assistance de la réunion des guides.
- 11 et 12 décembre 2015 : accueil au bureau de l'office durant la matinée; l'après-midi, accueil et vente des produits touristiques au Kiosque de l'office au bord de la mer.
- 13 décembre 2015 : l'après-midi, accueil au kiosque de l'office au bord de la mer.
- 14 décembre 2015 : accueil à l'office; réunion avec les guides et les membres d'agence Air tour Madagascar qui sont les préparateurs du passage d'une grande visite croisière à Mahajanga.
- 15 décembre 2015 : accueil pendant la visite des voyageurs du grand paquebot « SILVER CLOUD ».

Le 16 décembre 2015 c'est la fin de notre stage, mais suite aux nombreuses circonstances qui ont eu lieu au bureau de l'ORT Boeny, notre thème n'a pas été corrigé à temps et par soif d'expérience donc nous avons décidé de faire encore un bénévolat de six semaines au sein de cette entreprise.

## **IV.2. Les différentes activités durant le stage**

### **IV.2.1. L'Accueil**

L'accueil est primordial dans une assistance au bureau d'une agence ou d'un établissement touristique car le sourire et les premiers gestes rassurant sont des invitations indirectes à goûter aux produits offerts présents. Il tient un rôle très important comme un lieu

d'échange d'informations utiles. Le responsable d'accueil présente directement l'entreprise à ces visiteurs. Donc l'occupation de ce poste demande une grande responsabilité et sérosité de la part de l'agent d'accueil.

#### ***IV.2.1.1. Réception des invitations***

L'organisation de la réception des lettres déposées par des différentes destinations à l'office fait aussi partie de la responsabilité de la personne chargée de faire l'accueil. Il doit le faire enregistrer dans le registre d'arrivée et assurer la réception des courriers à son destinataire.

#### ***IV.2.1.2. distribution des invitations***

C'est comme dans la précédente tâche, mais ici, il s'agit d'envoyer et d'assurer l'arrivée du courrier à son destinataire.

### **IV.2.2. La vente**

Le bureau de l'Office Régional du Tourisme Boeny présente des étagères où peuvent s'installer des produits locaux et les différentes créations artisanales qui méritent d'être mise en valeur. Ces produits de qualité sont destinés à vendre pour un grand souvenir de la région au profit des visiteurs. Les brochures et les plans de la ville avec les annuaires de guide sont aussi des produits méritant d'être présenter aux clients.

Photo n°3 : Bureau d'accueil de l'ORT Boeny



Source : Norosoa Antoria, étudiante L3 créateur en Ecole de tourisme, Juillet 2016

### **IV.2.3. Accueil au kiosque**

Pour avoir une bonne promotion d'offres de voyage organisés ou visité à donner aux visiteurs de notre région, l'ORT Boeny a choisi un bon emplacement d'un kiosque au bord de la mer de la ville qui est un endroit très fréquenté. Les tâches à faire sont presque semblable à celui de l'accueil au bureau central. Jour et heure d'ouverture : Jeudi au Dimanche et chaque après-midi à partir de 16h00 à 20h00.

## **IV.3. Les événements marquants durant le stage à l'ORT Boeny**

Pendant notre stage à l'ORT Boeny, nous avons l'occasion de rencontrer des différents événements qui sont en rapport avec l'association. Cet événement représente l'importance de la prise en charge de la protection de notre environnement et surtout la reconnaissance à la population. Voici quelques exemples :

### **IV.3.1. Les festivals**

#### ***IV.3.1.1. Le festival VOROFALY deuxième édition***

Le festival VOROFALY a eu lieu le 26 au 28 novembre 2015 dans le district de Mitsinjo dans la rive droite de l'embouchure du fleuve de Betsiboka, notamment à Antrema et à Kinkony. Les cérémonies ont eu lieu le 26 novembre à Antrema pour la nouvelle aire protégée d'Antrema (NAP) et le 27 au 29 novembre 2015 à Mitsinjo pour le complexe Mahavavy Kinkony. Le but de cet évènement pour cette année est de développer l'environnement et la nature dans la Nouvelle aire Protégée de Complexe de Mahavavy Kinkony et d'immobiliser la population locale pour la gestion du développement durable.

Photo n°4 : l'oiseau Vorofaly



Source : <http://google.com>, Janvier 2016

Photo n°5 : Angonoka dans le Parc Baie de Baly



Source : <http://google.com>, Janvier 2016

#### ***IV.3.1.2. Le Festival ANGONOKA sixième éditions***

Il s'est déroulé à Soalala du 03 au 05 décembre 2015 dans le but de protéger la tortue à éperons qui est une espèce fétiche des habitants locaux et surtout elle est une espèce endémique phare de la région, en voie de disparition à cause de feux de brousse, défrichage et les trafics illicites. C'est ainsi les raisons pour lesquelles le COFAS (Comité d'organisation de Festival Angonoka dans le district de Soalala) a vu le jour pour la prise en charge de sa protection.

Le thème choisi pour cette sixième édition est : « Angonoky ambelao ho riziky fa tsy Atao trafiky » qui veut dire : laissez l'Angonoky être une chance pour la population et non l'objet des trafics désigné à conscientiser un peu plus ceux qui perdent la raison pour piller à ce rythme les richesses du pays. Les cérémonies ont accompagné par des manifestations sportives et culturelles, débat sur les nouvelles lignes de conduite de la protection de l'environnement conjuguée au développement-socio-économique local. Faire connaître le district au touriste du monde entier car la nature y est encore conservée dans toute ses splendeurs et originalités est aussi l'une de grands points de conservation du festival Angonoky.

#### **IV.3.2. L'arrivée des Paquebots**

Pour la fin d'année 2015, la côte nord-ouest de Madagascar a prévu de recevoir quatre touchés de Paquebot. Le fameux SILVER CLOUD, qui est un bateau très à la norme, arrivée à Mahajanga le 15 Décembre 2015, en collaboration avec une commission de voyage de l'agence Air Tour et de l'autre côté dans l'attente de l'ORT Boeny. Il a amené des centaines des passages qui se partageaient dans les différents sites touristiques de notre ville comme : le tour de ville, le lac sacré Mangatsa, le Parc National Ankarafantsika, le Parc Antrema. Le Paquebot a retourné pour la deuxième fois le 15 Janvier 2016, favorisé toujours par la préparation de la commission de l'agence Air tour.

Le troisième bateau fut arrivé 24 Janvier 2016 dont le nom est ISLAND SKY, qui a fait aussi des visites dans la ville de Mahajanga et ses périphériques.

Photo n°6 : le paquebot SILVER CLOUD accoste sur la mer de Mahajanga, le 15/12/2015



Source : [http:// www.majunga.org](http://www.majunga.org), Décembre 2015

#### **IV.3.3. L'élection du nouveau membre de bureau du CA de l'ORT Boeny**

Comme toute autre organisation, quand la durée de mandat ait atteint sa fin, une réunion pour l'élection de nouveaux membres devrait s'organiser. Le nouveau membre de bureau fut élit le 04 Janvier 2016 au Chambre de Commerce et de l'Industrie de Mahajanga, pour un mandat de 2 ans. L'ancien Président de CA, RAZAFIMAITRA Niriniaina Eric a été élu une nouvelle. Donc il est l'actuel Président de l'ORT Boeny.

#### **IV.3.4. Le Tour de Madagascar en vélo à Mahajanga**

La 5<sup>ème</sup> étape de la 12<sup>ème</sup> Edition du tour Cycliste International de Madagascar 2015, se passait à Mahajanga le 07 décembre 2015, après avoir fait plusieurs centaines de kilomètres. Elle porte le nom de « Tour de Ville » en 90km. Les cyclistes ont effectué 23 tours à partir de 13h00 à 17h00, en suivant les points essentiels : l'avenue Philibert Tsiranana- bois sacré- bonnet- baobab au bord de la mer- Charles Rennel- jardin Santatra- hôtel de ville et l'avenue Philibert Tsiranana.

Pour cette course, le premier classement provisoire est attribué à Mr ANDRIAMIRADO Njaratiana et le maillot jaune est remis à MANANA Michelin. La course continuera depuis Ambondromamy à Maevatanana, après une journée de pause.

## CHAPITRE V. LES ACQUIS DURANT LE STAGE

Avoir du stage dans une entreprise touristique qui est déjà actif nous donne des idées renforçant les connaissances acquises à l'école durant l'année universitaire en cours. Voir, comprendre et participer, assurent la bonne maîtrise du domaine et préparent notre avenir.

Nous voulons citer ci-après les nouvelles façons et connaissances après ce stage à l'Office Régional du Tourisme Boeny :

- Savoir-faire l'accueil des visiteurs que ce soit étrangers ou nationaux au bureau et au kiosque de l'ORT Boeny tout en maîtrisant les techniques d'accueil: sourire, la salutation , le bon remerciement, et leur souhaiter de revenir dans la région à une autre fois ; tout en sachant la maîtrise des informations dont les visiteurs ont besoin, comme : l'hébergement existant dans la ville avec ses tarifs, les moyens de transport, les guides et les sites, les frais de déplacement, l'accessibilité du lieu à visiter... ; et tout en faisant le commerce pour les produits à l'ORT Boeny.
- Acquisition de nouvelles informations concernant les saisons d'accessibilité d'un site, d'une marée haut et basse avec l'heure convenable, moyen de transport pour les sites et leur prix, la modalité d'entrée dans un parc ; qui sont presque variables selon les saisons.
- Organiser un bon accueil cordial à l'arrivée de certains Paquebots comme une animation folklorique chant, danse, habillement en tenue traditionnelle. Savoir-faire une petite organisation pendant l'arrivée d'un paquebot par exemple: animation folklorique (chant, danse, habillement en tenue traditionnelle) ; une exposition et vente des produits artisanaux par les artisans locaux.
- Pendant le stage, nous avons pu ratifier une relation affectueuse entre personnels. Ils sont tous gentils, aimables et professionnels, et aussi les autres stagiaires qui étaient avec nous s'intègrent facilement et éprouvent une vraie solidarité.

A la fin du stage nous avons appris beaucoup de connaissances que ce soit intellectuelles ou physiques. Maintenant, nous allons parler de la méthodologie et des matériels utilisés.

# **CHAPITRE VI. LA MÉTHODOLOGIE ADOPTÉE ET LES MATÉRIELS UTILISÉS**

Pour pouvoir faire, réaliser cet ouvrage nous avons besoin de certains systèmes : nous parlons de la méthodologie adoptée et les matériels utilisés.

## **VI.1.La méthodologie**

Afin d'avoir des idées pour notre présent travail, nous adoptons plusieurs méthodes de collecte des informations pour bien présenter les détails :

### **VI.1.1.La consultation des livres**

Comme les livres sont les premières sources de savoir grâce aux informations inscrites et authentiques qui s'y trouvent, nous avons feuilleté plusieurs livres convenables au thème choisi comme le fameux ouvrage de Marie-Pierre Ballarin, les archives de l'ORT Boeny...

### **VI.1.2.La recherche sur internet**

La technologie est très avancée actuellement, elle aide les personnes pour leur recherche. La recherche sur internet est très pratique et efficace parce que toutes les informations sont accessibles, il suffit juste de se connecter avant de collecter, trier et analyser....

## **VI.2.Les matériels utilisés**

Durant et après le stage, pour la réalisation de notre livre, nous avons utilisé beaucoup de matériels afin d'obtenir des documents nécessaires.

Nous avons utilisé : des ordinateurs pour faire la connexion et le saisi ; nous avons aussi utilisé de clé Flash USB pour emporter les documents contenant les informations ; des blocs notes et des stylos étaient très utiles pour la bonne prise des notes.

En guise de conclusion, notre stage à l'Office Régional du Tourisme Boeny nous a donné tant de nouvelle connaissance sur la vie professionnelle et relationnelle. Nous nous sentons responsable de l'avenir de notre environnement. Toutes ces informations restent graver dans la préparation de notre propre future vie professionnelle.