



MINISTÈRE DE
L'ÉDUCATION NATIONALE

MINISTÈRE DE
L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR
ET DE LA RECHERCHE

Lyon, le 18 octobre 2013

La rectrice de l'académie de LYON

à

Madame la ministre
de l'enseignement supérieur
et de la recherche

Mesdames et Messieurs
les recteurs d'académie

Divisions des Examens et Concours

Mesdames et Messieurs
les chefs de centre d'examen

Mesdames et Messieurs
les chefs d'établissement

RECTORAT

Division des Examens
et Concours

Bureau DEC 3 (BTS)

☎ 04.72.80.63.63

☎ 04.72.80.68.11

✉ dec3@ac-lyon.fr

Affaire suivie par

Christophe JEAN

Chef de bureau DEC3

Véronique SANCHEZ

Gest. BTS Tourisme

☎ 04.72.80.61.16

Bureau DEC7 (Sujets)

☎ 04.78.47.83.33

✉ dec7@ac-lyon.fr

Yvette VIGOUROUX

Chef de bureau DEC7

☎ 04.72.80.51.61

Frédérique NADAL

Gestionnaire Sujets

☎ 04.72.80.51.70

94, rue Hénon

BP 64571

69244 Lyon cedex 04

Objet : Circulaire nationale d'organisation du Brevet de Technicien Supérieur.
Spécialité TOURISME– session 2014

Références :

- **Code de l'éducation, Partie réglementaire, Livre VI, Titre IV, Chapitre III, section 1** relative au brevet de technicien supérieur créé par Décret n°2013-756 du 19 août 2013 ;
- **Arrêté du 5 avril 2012** portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « Tourisme » ;
- **Articles D643-19 à 21** relatifs à la mise en œuvre du contrôle en cours de formation au brevet de technicien supérieur ;
- **Articles D. 643-10 à 12** relatifs au positionnement en vue de la préparation du brevet de technicien supérieur ;
- **Articles D643-17 à 18** fixant les conditions de dispenses d'unités au brevet de technicien supérieur.

J'ai l'honneur de vous faire connaître que l'académie de Lyon a été chargée par la direction générale de l'enseignement supérieur et de l'insertion professionnelle (DGESIP) de définir les modalités d'organisation du Brevet de technicien supérieur « Tourisme » pour la session 2014.

Cette circulaire et ses annexes devront être communiquées le plus tôt possible aux établissements de formation (y compris ceux qui n'ont que des sections BTS de 1^{ère} année) et portées à la connaissance des candidats isolés (à l'exclusion des grilles d'évaluation).

Je vous remercie de me tenir informée de toutes difficultés que pourrait entraîner l'application des présentes dispositions.

I. ORGANISATION ET DEROULEMENT DE L'EXAMEN

Les épreuves du diplôme sont définies par l'arrêté du 5 avril 2012 portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « Tourisme ». paru au Journal Officiel de la République française du 21 avril 2012 et au Bulletin officiel de l'Education nationale du 10 mai 2012.

1. Tableau de correspondance entre les épreuves et les unités des BTS « Animation et gestion touristiques locales (AGTL)», « Ventes et productions touristiques (VPT) » et celles du BTS « Tourisme »

Pour les candidats ayant échoué à une session antérieure des BTS précités et conservant tout ou partie du diplôme, l'**annexe 1** rappelle les correspondances entre les épreuves figurant dans l'annexe VI du règlement d'examen du référentiel du diplôme.

Nota : la note de l'U42 du BTS Tourisme correspond à la moyenne des notes obtenues en U4 et en U5 des BTS AGTL ou VPT.

2. Calendrier du BTS « Tourisme » session 2014

Les épreuves écrites se dérouleront selon le calendrier joint en **annexe 2**.

Les épreuves orales se dérouleront selon le calendrier arrêté par le recteur de chaque académie de rattachement.

Les dates, le lieu de dépôt des documents supports aux épreuves et dossiers nécessaires aux épreuves E3, E5 et E6 ainsi que les dates des corrections et du jury d'admission seront fixés par Mesdames les rectrices et Messieurs les recteurs.

3. Regroupements inter-académiques

RECTIFICATIF au 02.12.2013

Les candidats inscrits dans une académie où n'est pas ouvert un centre d'examen subiront les épreuves dans l'académie à laquelle ils sont rattachés selon le tableau des regroupements académiques figurant en ci-dessous.

au 02.12.2013 source DGESIP - Direction générale de l'enseignement supérieur et de l'insertion

ACADÉMIES DE RATTACHEMENT	ACADÉMIES RATTACHÉES
Nice	La Corse
Dijon	Besançon, Nancy-Metz et Strasbourg
Amiens	Reims
Lyon (académie pilote)	Clermont-Ferrand et Limoges
Rennes	Caen
SIEC	Orléans-Tours, Rouen, La Réunion, Guadeloupe, Martinique, Guyane, Polynésie française
ACADÉMIES AUTONOMES	
Aix-Marseille - Bordeaux - Grenoble - Lille - Montpellier - Nantes - Poitiers - Toulouse	

4. Livret scolaire

Le livret scolaire établi conformément au modèle joint en **annexe 3** doit être diffusé aux établissements de votre académie par vos soins.

5. Matière d'œuvre et documents autorisés

Dans le souci de respecter l'uniformité des documents, le papier de composition sera impérativement utilisé par l'ensemble des candidats.

L'usage de la calculatrice de poche à fonctionnement autonome et sans imprimante (circulaire n° 99-186 du 16 novembre 1999 – B.O. n° 42 du 25 novembre 1999) est autorisé sauf indication contraire figurant sur le sujet de l'épreuve.

6. Lieux de corrections, interrogations et jurys

Il appartient à chaque académie de rattachement d'arrêter les modalités pratiques d'anonymat, d'acheminement et de correction des copies, la constitution des différentes commissions, les dates des épreuves orales, la composition et la convocation des jurys de correction et d'interrogation.

L'inspecteur général, responsable national du brevet de technicien supérieur « Tourisme », désignera, en temps utile, en relation avec les recteurs ou vice-recteurs concernés, les professeurs et inspecteurs fonctionnellement impliqués qui devront se rendre dans les académies de : GUADELOUPE, GUYANE, MARTINIQUE, LA RÉUNION, POLYNESIE et NOUVELLE CALÉDONIE, afin de participer comme examinateurs aux épreuves orales et pratiques ainsi qu'aux travaux du jury. Leurs frais de mission seront à la charge des rectorats ou collectivités de destination.

Le SIEC assurera, en plus de la correction des copies, le jury de délibération pour la Polynésie.

7. Notes et appréciations des correcteurs & interrogateurs

La notation et l'appréciation laissées par le correcteur et/ou l'interrogateur sont des éléments déterminants et éclairants tant pour le jury, le candidat ou même son professeur.

C'est pourquoi, les correcteurs / interrogateurs appliqueront strictement les principes énoncés dans la « Charte de déontologie des examens » : neutralité, objectivité, probité, confidentialité, égalité de traitement des candidats.

Il est ainsi rappelé la nécessité :

- de faire apparaître les éléments d'appréciation à l'emplacement réservé à cet effet ;
- de proscrire absolument toute appréciation non liée à l'évaluation d'une connaissance ou d'une compétence dans le domaine évalué ;
- de compléter la note – en particulier lorsque celle-ci est en dessous de la moyenne- d'une appréciation littérale explicite et en rapport ;
- de renseigner et compléter toutes les rubriques des grilles de notation.

Les fiches ou grilles de validation et d'évaluation présentées en annexe(s) précisent les éléments à évaluer tels qu'ils figurent dans les définitions des différentes épreuves.

Ces différentes fiches ou grilles doivent être utilisées selon les préconisations définies dans le document « référentiel de certification » du règlement du diplôme.

Les fiches dûment renseignées seront remises, après les épreuves, au(x) centre(s) de corrections et de délibération.

Elles seront conservées par les services académiques, au même titre que les copies, pendant un an.

Elles sont -sauf mention spécifique contraire- communicables (*Droit d'accès aux documents administratifs*) en cas de demande ou réclamation des candidats et sous réserve que les indications nominatives relatives au jury soient occultées ou détachées conformément à la réglementation.

8. Organisation de l'épreuve E2 (U1) - Communication en langues vivantes étrangères

L'épreuve est composée de deux sous-épreuves : U21 en anglais-LVA (coefficient 2) et U22 dans une autre langue étrangère (coefficient 2), dite LVB, choisie par le candidat dans la liste suivante : allemand, arabe, chinois, espagnol, hébreu, italien, japonais, portugais, russe.

Les modalités d'organisation sont identiques pour les deux langues.

Les conditions d'évaluation sont décrites dans l'annexe V « Définition des épreuves » du référentiel du diplôme.

◆ Modalité d'évaluation : contrôle en cours de formation (CCF)

Le candidat doit être informé par son établissement ou centre de formation des conditions de déroulement des épreuves en CCF, préalablement à leur mise en œuvre et, en particulier, de la date, de l'heure, du lieu précis de chacune des deux situations successives sur U21 & U22.

Les fiches d'évaluation et grilles d'aide à l'évaluation doivent servir de base et de référence pour le déroulement de l'épreuve et ses attendus.

Elles sont scrupuleusement renseignées par les interrogateurs.

Les propositions de notes attribuées en CCF ne doivent en aucun cas être communiquées aux candidats mais transmises au jury qui arrête, seul, les notes définitives.

◆ Modalité d'évaluation : épreuve ponctuelle

L'organisation de l'épreuve implique le respect de plusieurs conditions pour le centre d'examen :

- la mise à disposition d'une salle de préparation indépendante des salles d'interrogation, avec un surveillant responsable des supports de base pour l'épreuve ;
- la mise en œuvre de l'appel des candidats qui devra se faire en salle de préparation (prévoir la liste d'appel à faire signer après contrôle d'identité dans cette salle) ;
- des postes informatiques, équipés de casque audio, seront mis à la disposition des candidats pour qu'ils prennent connaissance des documents numériques, vidéo et/ou audio ;
- le centre d'examen devra veiller au bon fonctionnement de ce matériel et prévoir la présence d'une personne ressource pour une assistance technique.

L'utilisation d'un dictionnaire (sans distinction), pendant le temps de préparation, est autorisée.

Il appartient à chaque académie de prévoir une procédure de constitution et de duplication d'une banque de dossiers composés de documents textuels et de fichiers numériques, audio et/ou vidéo authentiques.

Les fiches d'évaluation sont fournies en **annexe 4** et la grille d'aide à l'évaluation en **annexe 5A** pour le contrôle en cours de formation et en **annexe 5B** pour l'épreuve ponctuelle.

Les fiches d'évaluation et grilles d'aide à l'évaluation doivent servir de base et de référence pour le déroulement de l'épreuve et ses attendus.

Elles sont scrupuleusement renseignées par les interrogateurs.

9. Organisation des épreuves E3 (U3) - Gestion de la relation client

◆ Modalité d'évaluation : contrôle en cours de formation (CCF)

Le candidat doit être informé par son établissement ou centre de formation des conditions de déroulement des épreuves en CCF, préalablement à leur mise en œuvre et, en particulier, de la date, de l'heure, du lieu précis de l'évaluation (2 situations d'évaluation sur l'ensemble du cycle de formation), ainsi que de la date de remise des pièces pouvant permettre d'effectuer le contrôle de conformité.

Le dossier support de l'épreuve E3 est mis à la disposition du professeur évaluateur une semaine avant l'évaluation à la date fixée par l'établissement.

Le contrôle de conformité du dossier est effectué par le professeur évaluateur avant l'interrogation. En cas de non-conformité du dossier déposé par le candidat, celui-ci ne peut pas être interrogé à cette épreuve. Il est alors considéré comme non validé, la mention NV est reportée sur le bordereau de notation.

L'évaluation doit se tenir dans une salle équipée du matériel répondant au besoin de l'épreuve.
En ce qui concerne la deuxième situation d'évaluation, la modification de paramètres doit prendre en compte le fait que le candidat n'a pas de temps de préparation.

La modification de paramètres peut, par exemple, concerner :

- un élément du contexte (exemple : dans un accueil de groupe, une personne handicapée est signalée)
- les caractéristiques d'un acteur (exemple : on ajoute un enfant dans un achat familial)
- une composante de la demande (exemple : une prestation supplémentaire est ajoutée à la demande initiale telle que la location de voiture, la visite d'un site...)
- un aspect du déroulement (exemple : la durée de visite est allongée de 2 heures)
- un aspect de l'objet (exemple : le circuit doit mettre en valeur un aspect du patrimoine industriel).

La fiche descriptive d'une situation « relation client » est fournie en **annexe 6**.

Les fiches d'évaluation d'E3 sont fournies en **annexe 7** (CCF1, CCF2, épreuve ponctuelle).

Les grilles d'aide à l'évaluation sont fournies en **annexe 8** (CCF1, CCF2, épreuve ponctuelle).

Les fiches d'évaluation et grilles d'aide à l'évaluation doivent servir de base et de référence pour le déroulement de l'épreuve et ses attendus.

Elles sont scrupuleusement renseignées par les interrogateurs.

Les propositions de notes attribuées en CCF ne doivent en aucun cas être communiquées aux candidats mais transmises au jury qui arrête, seul, les notes définitives.

♦ **Modalité d'évaluation : épreuve ponctuelle**

Le dossier support de l'épreuve E3 est à transmettre à l'établissement où se déroulera l'interrogation du candidat selon les modalités arrêtées par les services rectoraux.

Le dossier support de l'épreuve est composé de :

- **Quatre fiches descriptives relatives à quatre situations de relation client vécues ou observées par le candidat (cf référentiel)**
- **L'extrait du livret de professionnalisation (en lien avec les compétences des fonctions 1 et 2)**
Les ressources documentaires seront amenées par le candidat le jour de l'épreuve

L'évaluation doit se tenir dans une salle équipée du matériel répondant aux besoins de l'épreuve. Elle est identique à la deuxième situation d'évaluation du CCF.

La modification de paramètres doit prendre en compte le fait que le candidat n'a pas de temps de préparation.

La fiche descriptive d'une situation « relation client » est fournie en **annexe 6**.

Les fiches d'évaluation E3 sont fournies en **annexe 7** (CCF1, CCF2, épreuve ponctuelle).

Les grilles d'aide à l'évaluation sont fournies en **annexe 8** (CCF1, CCF2, épreuve ponctuelle).

Les fiches d'évaluation et grilles d'aide à l'évaluation doivent servir de base et de référence pour le déroulement de l'épreuve et ses attendus.

Elles sont scrupuleusement renseignées par les interrogateurs.

Contrôle de conformité des dossiers
--

À chaque début de journée d'interrogation, la commission d'évaluation prendra un temps pour préparer la modification des paramètres et harmoniser le questionnement.

En cas de non-conformité du dossier déposé par le candidat, celui-ci ne peut pas être interrogé à cette épreuve. Il est alors considéré comme non validé, la mention NV est reportée sur le bordereau de notation.

Si la commission a un doute sur la conformité à la réglementation du dossier d'un candidat présent, l'interrogation et l'évaluation seront conduites normalement. En fin d'interrogation, le cas sera signalé au président du jury et la notation sera mise sous réserve de vérification.

10. Organisation des épreuves E4 - Élaboration de l'offre touristique (U 41 - Tourisme et territoire et U 42 Production d'une prestation touristique)

Une **commission nationale d'harmonisation** pour la correction de chacune des épreuves (U41 et U42) se tiendra à LYON, le **mardi 20 mai 2014 à partir de 10 heures**, au lycée Colbert, 20 rue Louis Jouvét Lyon 8^{ème}.

Les participants seront désignés par chaque académie pilote d'un jury, sur proposition de l'IA - IPR concerné et leurs coordonnées seront communiquées à la division des examens et concours de l'académie de LYON **avant le 06 mai 2014**.

Dans chaque centre, une commission académique ou inter-académique de correction se réunira au début des corrections sous la présidence d'un IA-IPR de spécialité et/ou du professeur ayant participé à la commission nationale d'harmonisation.

11. Organisation des épreuves E5 (U5) - Gestion de l'information touristique

◆ Modalité d'évaluation : contrôle en cours de formation (CCF)

Le candidat doit être informé par son établissement ou centre de formation des conditions de déroulement des épreuves en CCF, préalablement à leur mise en œuvre et, en particulier, de la date, de l'heure, du lieu précis de l'évaluation (2 situations d'évaluation sur la totalité du cycle de formation), ainsi que de la date de remise des pièces pouvant permettre d'effectuer le contrôle de conformité.

Le dossier support de l'épreuve E5 est mis à la disposition du professeur évaluateur une semaine avant l'évaluation à la date fixée par l'établissement.

Le contrôle de conformité du dossier est effectué par le professeur évaluateur avant l'interrogation. En cas de non-conformité du dossier déposé par le candidat, celui-ci ne peut pas être interrogé à cette épreuve. Il est alors considéré comme non validé, la mention NV est reportée sur le bordereau de notation.

L'évaluation doit se tenir dans une salle équipée du matériel répondant au besoin de l'épreuve.

Les fiches d'évaluation d'E5 sont fournies en **annexe 9** (CCF1, CCF2, épreuve ponctuelle)

Les grilles d'aide à l'évaluation d'E5 sont fournies en **annexe 10** :

- CCF1 tronc commun - GIT
- CCF2 GIT dominante information et multimédia
- CCF2 GIT dominante information et touristique

Les fiches d'évaluation et grilles d'aide à l'évaluation doivent servir de base et de référence pour le déroulement de l'épreuve et ses attendus.

Elles sont scrupuleusement renseignées par les interrogateurs.

Les propositions de notes attribuées en CCF ne doivent en aucun cas être communiquées aux candidats mais transmises au jury qui arrête, seul, les notes définitives.

◆ Modalité d'évaluation : épreuve ponctuelle

Le dossier support de l'épreuve E5 est à transmettre à l'établissement où se déroulera l'interrogation du candidat selon les modalités arrêtées par les services rectoraux organisateurs.

Constitution du dossier :

- **Dominante information multimédia : 4 fiches descriptives (cf référentiel), extrait du livret de professionnalisation fonction 4 (annexe 11)**
- **Dominante information et touristique : 3 fiches descriptives (cf référentiel), extrait du livret de professionnalisation fonction 4 (annexe 11)**

Un temps doit être prévu en début de demi-journée d'interrogation afin d'harmoniser le questionnement et les simulations.

Un temps d'harmonisation sera aussi prévu en fin de journée.

Les grilles d'aide à l'évaluation de l'épreuve ponctuelle de GIT sont fournies en **annexe 11** :

- GIT dominante information et multimédia
- GIT dominante information et touristique

L'évaluation doit se tenir dans une salle équipée du matériel répondant aux besoins de l'épreuve.

Contrôle de conformité des dossiers

En cas de non-conformité du dossier déposé par le candidat, celui-ci ne peut pas être interrogé à cette épreuve. Il est alors considéré comme non validé, la mention NV est reportée sur le bordereau de notation.

Si la commission a un doute sur la conformité à la réglementation du dossier d'un candidat présent, l'interrogation et l'évaluation seront conduites normalement. En fin d'interrogation, le cas sera signalé au président du jury et la notation sera mise sous réserve de vérification.

12. Organisation de l'épreuve E6 (U6) - Parcours de professionnalisation

Le dossier support de l'épreuve E6 est à transmettre à l'établissement où se déroulera l'interrogation du candidat selon les modalités arrêtées par les services rectoraux organisateurs.

La commission d'évaluation s'assurera de la validité des documents remis par le candidat :

- le rapport écrit issu de l'étude personnalisée
- les attestations de stage dûment complétées fournies en **annexe 12**
- le livret de professionnalisation (sous forme papier) complété dont le modèle figure en **annexe 13**.

La durée de 12 semaines du stage doit être certifiée par la ou les attestations fournies par les organisations d'accueil.

En cas de non-conformité, le candidat ne sera pas interrogé. Il sera considéré comme non validé à cette épreuve et la mention NV sera reportée sur le bordereau de notation.

Un temps doit être prévu en début de demi-journée d'interrogation afin d'harmoniser le questionnement.

A la fin de la journée d'interrogation, un temps sera réservé à l'harmonisation de cette épreuve.

Pour le cas particulier des candidats soumis au CCF, la situation d'évaluation orale est conduite dans les mêmes conditions que l'épreuve ponctuelle.

Dans le cadre de sa présentation, le candidat peut utiliser ses propres supports de communication, sous sa responsabilité.

La fiche d'évaluation d'E6 est fournie en **annexe 14**.

La grille d'aide à l'évaluation d'E6 est fournie en **annexe 15**.

Les fiches d'évaluation et grilles d'aide à l'évaluation doivent servir de base et de référence pour le déroulement de l'épreuve et ses attendus.

Elles sont scrupuleusement renseignées par les interrogateurs.

Les propositions de notes attribuées en CCF ne doivent en aucun cas être communiquées aux candidats mais transmises au jury qui arrête, seul, les notes définitives.

13. Epreuve facultative (EF1) - langue vivante étrangère

Rappel : la langue vivante étrangère facultative est obligatoirement différente des langues A (anglais) et B.

Les conditions d'évaluation sont décrites dans l'annexe V « définition des épreuves » du référentiel du diplôme. Il appartient à chaque académie de prévoir les documents nécessaires et leur duplication.

La fiche d'évaluation d'EF1 est fournie en **annexe 16**.

La grille d'aide à l'évaluation d'EF1 est fournie en **annexe 17**.

Les fiches d'évaluation et grilles d'aide à l'évaluation doivent servir de base et de référence pour le déroulement de l'épreuve et ses attendus.

Elles sont scrupuleusement renseignées par les interrogateurs.

II. ORGANISATION DU JURY DE DELIBERATION

Le jury de délibération est désigné par arrêté du recteur de l'académie de rattachement de chaque regroupement ou du recteur de chaque académie autonome.

Le jury est composé conformément aux dispositions de l'article D643-41 du Code de l'Education.

Tous les documents propres à éclairer la décision du jury lui sont transmis.

Le jury arrête les notes des épreuves en CCF à partir de l'harmonisation des notes proposées, effectuée préalablement par une commission émanant du jury.

Pour la rectrice et par délégation
le chef de la division des examens et concours



Alain PETIT