



MINISTÈRE DE
L'ÉDUCATION NATIONALE

MINISTÈRE DE
L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR
ET DE LA RECHERCHE



Brevet de technicien supérieur
« Animation et Gestion Touristiques locales »
Session 2013

RAPPORT DE SYNTHÈSE



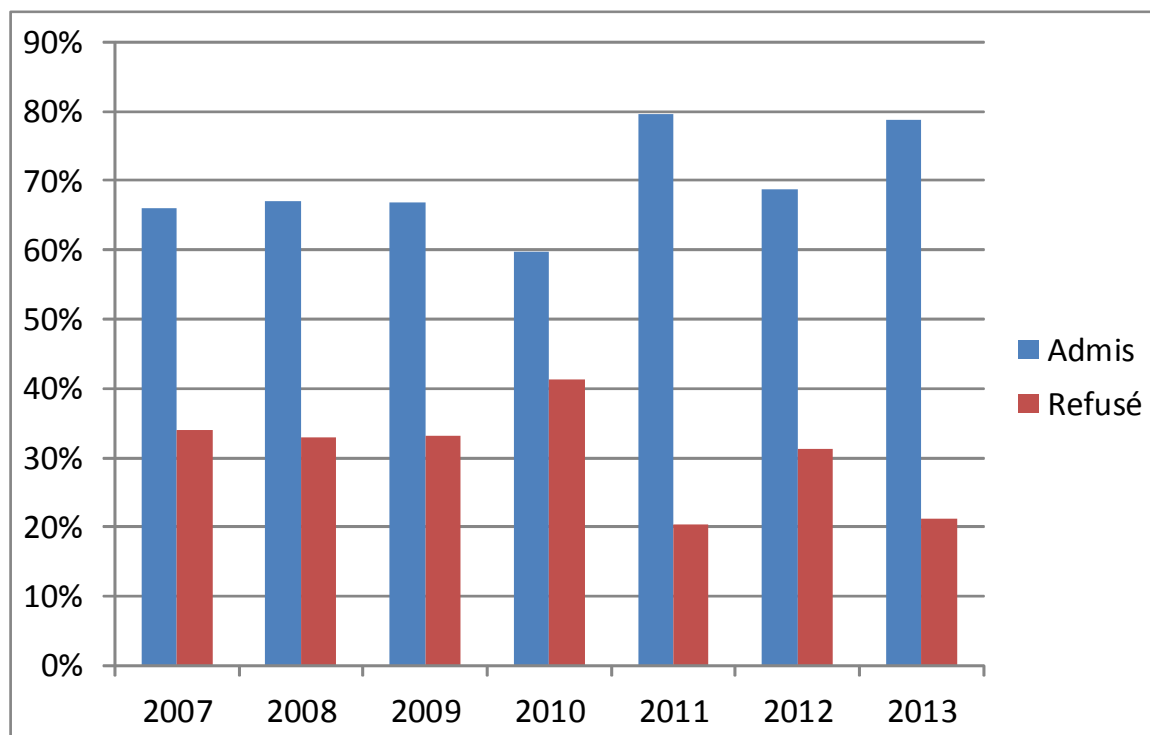
La session 2013 est la dernière du BTS AGTL. Beaucoup de bons souvenirs et quand même quelques difficultés réapparaissant régulièrement marqueront cette fin pour un diplôme qui a bien joué son rôle pendant 10 ans.

Il faut remercier tous ceux qui ont contribué au bon déroulement de cette session et plus particulièrement les rapporteurs des différentes disciplines qui ont permis la rédaction de ce document à destination des étudiants et des préparateurs.

1 QUELQUES STATISTIQUES SIGNIFICATIVES

1.1 RESULTATS GLOBAUX

Résultat avant les travaux du jury



12 MOYENNES PAR EPREUVE – EVOLUTION

Epreuves	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Culture générale et expression	9,6	10,03	9,96	9,82	10,52	10,88	10,51	11,09
Communication en langue vivante A :								
Allemand	12,18	12,21	12,51	12,79	12,73	12,24	12,32	12,17
Espagnol	9,57	10,56	9,95	11,21	11,93	11,49	12,54	12,47
Italien	11,75	11	13,57	9,57	14,90	12,83	12,5	13,92
Langue vivante B Anglais	10,99	11,8	11,99	12,84	12,99	13,39	12,88	13,16
Analyse de l'espace territorial	9,16	9,57	9,57	10,32	10,00	10,17	10,74	10,82
Économie et droit appliqués au tourisme	10,69	10,57	10,62	11,38	10,66	12,15	10,62	10,98
Étude d'opérations touristiques	12,03	11,44	11,45	11,39	10,45	10,28	12,29	11,73
Conduite et présentation de projets et d'actions touristiques	11,72	11,26	11,93	10,86	11,56	11,72	10,85	11,32

2 LES RESULTATS ET LES RAPPORTS PAR DISCIPLINE

21 CULTURE GNERALE ET EXPRESION

Nous avons corrigé 166 copies. La moyenne obtenue est de 11/20 avec une amplitude de 3.5/20 à 16.5/20. Globalement le niveau est assez satisfaisant.

Concernant la synthèse: Assez bonne maîtrise de l'exercice tant au niveau de la méthode que de l'organisation. C'est le document 3, le texte de Madame de Sévigné qui a souvent été délaissé ou sous exploité. Dans l'ensemble, les textes ont été compris.

Le défaut principal à noter pour les copies les plus faibles est l'absence de confrontation, de plan. Les étudiants se sont limités à une simple juxtaposition d'idées.

Concernant l'écriture personnelle: On remarque une vraie hétérogénéité, certaines écritures ont été assez bien étayées par des exemples de films ou livres étudiés durant l'année, tandis que d'autres n'ont été que des plagats purs et simples des textes du corpus. Pour ce type de copies, nous avons déploré l'absence de références personnelles.

L'orthographe et l'expression restent correctes.

Marlène Drezet, lycée Saint Bénigne, Dijon.

22 LANGUES

LANGUE B ANGLAIS

Sujet : rédaction d'un mail de réponse à demande de conseil pour un voyage, sur le thème du "slow travel".

Statistiques:

Moyenne de l'épreuve: 11,11

Note la plus basse: 04

Note la plus haute: 19

Remarques:

De nombreux candidats n'ont pas traité le sujet correctement, en omettant de proposer un voyage dans l'esprit du "slow travel", ou en restant beaucoup trop vagues sur le contenu de ce voyage. Mentionner une destination était nécessaire mais pas suffisant, il fallait expliquer les détails qui rendaient ce voyage particulier. De trop nombreuses confusions également entre le concept de "slow travel" et "sustainable tourism".

Le jury déplore le recours fréquent aux emprunts directs des textes, sans reformulation personnelle qui montrerait que le sujet fut compris et intégré.

Sans les pénaliser, le jury a regretté de voir certaines copies qui ne respectaient pas la forme de mail et ressemblaient à une lettre classique.

La qualité de l'anglais fit souvent défaut. L'expression du conseil, particulièrement, fut rarement utilisée correctement. Les erreurs de construction du verbe "suggest" sont inacceptables à ce niveau de formation: *I

suggest you Cuba / *I suggest you to go to Cuba. De même, on ne peut tolérer le manque de maîtrise des formules de correspondance: *Thank you to have chosing our agency / *I forward your reply

En règle général, les copies dont la langue n'était pas recevable par un client potentiel anglophone n'ont pas pu dépasser la note de 9/20.

Pour finir, le jury tient à signaler qu'il a eu plaisir à lire de nombreuses copies, qui montraient une bonne compréhension des enjeux du sujet et une bonne connaissance de destinations pertinentes, en plus d'une maîtrise correcte de l'anglais du tourisme.

23 ECONOMIE DROIT

Dates de correction :	10 et 11 juin 2013
Lieu de correction :	Lycée Charles Nodier à DOLE.
Nombre de correcteurs :	10
Nombre de candidats (VPT/AGTL) :	359

DOSSIER 1 : EXPLOITATION D'UNE DOCUMENTATION

Moyenne dossier 1 : 7.07 / 12 points

DOSSIER 2 : DEVELOPPEMENT STRUCTURE

Moyenne dossier 2 : 3.77 / 8 points

MOYENNE GLOBALE : 10.85 / 20 points

Note la plus basse : 3/20

Note la plus haute : 18/20

Commentaires sur le sujet :

Dans l'ensemble, sujet accessible et transversal. Le dossier 1 est à priori abordable mais à contrario certains étudiants s'inspirent trop des annexes. Le dossier 2 est très juridique ce qui a pu dérouter certains étudiants; néanmoins il porte sur un chapitre complet. Le sujet est basé sur les connaissances enseignées valorisant ainsi les étudiants assidus et investis.

Commentaires sur la prestation des candidats :

Une moyenne générale de 10.85/20

Nous constatons, dans le dossier 1, que les étudiants fournissent des réponses incomplètes et que la maîtrise des concepts est insuffisante.

Pour le développement structuré, la réflexion est incomplète. Les étudiants ont des difficultés à problématiser le sujet. Certains candidats ont tendance à aborder uniquement le e-commerce. La méthodologie du développement structuré pose problème en particulier au niveau de la structure de l'introduction : les accroches sont fastidieuses et les définitions presque inexistantes. De plus, les sous-parties sont généralement absentes.

24 ANALYSE DE L'ESPACE TERRITORIAL

Réunion de la commission d'harmonisation du 23 mai 2013 au collège Thomas MANN à PARIS, présidée Par Mme Jaltat IA-IPR d'Histoire Géographie.

9 présents ; Mmes Laurence ALIXANT (SIEC Paris, Orléans-Tours, Le Havre), Catherine SPISSER (Dijon/Besançon/Strasbourg/Nancy-Metz), Françoise CORRAL (Toulouse).

MM. Cyril CRESSON (Amiens/Lille/Reims), Richard DUNAND (Grenoble), Alain BELLIOU (Nantes), Grégory PY (Bordeaux), Jean-Marc CAPDET (Montpellier), Bernard PANZA (Nice/Aix- Marseille/Corse).

Académies non représentées : Rennes., Caen, Poitiers, Lyon, Clermont-Ferrand, Limoges.

La réunion commence à 14H00 par un mot de bienvenue de Mme Jalta puis par la présentation des différents collègues. Elle se tiendra en 2 temps, le premier concernant l'épreuve et les éléments de correction, le second se rapportant à la mise en place de la réforme du BTS Tourisme, le programme de Tourisme et territoires, et l'épreuve.

Le sujet de cette année portait sur le bassin d'Arcachon , sujet classique et territoire qui possède toutes les problématiques, il a été bien, voire très bien, accueilli par les étudiants et les collègues.

Beaucoup de documents, avec plusieurs cartes, peu de textes, obligeant les candidats à rédiger en évitant la paraphrase. Il semble que dans tous les centres les candidats soient restés jusqu'à la fin de l'épreuve. Le questionnement est clair même si certains éléments peuvent se trouver dans l'une ou l'autre des réponses aux 2 questions proposées.

Enfin, il faut noter que la qualité de la reprographie (malgré le travail de la commission) reste encore très inégale selon les académies (chacune étant chargée d'imprimer les sujets qui lui sont envoyés par Dijon sous format numérique). Dans le sud-est certaines cartes et un document étaient illisibles!.

Lors du 2ème temps de la réunion, l'accent a été mis sur le fait que la publication des sujets "zéro" avait rassuré les collègues. Une crainte demeure concernant l'adéquation entre la durée (3heures) de l'épreuve et le nombre de documents que l'étudiant aura à traiter, ce qui pose la question de la limitation de ceux-ci.

La volonté affichée de l'inspection générale c'est que les étudiants puissent traiter n'importe quel territoire à partir d'une méthode. La démarche suivie est très proche de celle de l'étude de cas. Pour les prochains sujets, la difficulté sera de trouver les documents pertinents afin de permettre aux candidats de répondre à la consigne.

À propos de la mise en place de la réforme, les situations sont très variables. Pour aider les collègues un séminaire national, réunissant les professeurs enseignant en "Tourisme et Territoire", sera organisé par l'inspection générale d'histoire et de géographie. Ce séminaire ne pourra pas se dérouler avant janvier 2014.

Recommandations à l'usage des présidents de commission de correction formulées par la commission d'harmonisation réunie le 23 mai 2013 au collège Thomas MANN à PARIS sous la présidence de Mme JALTA I.P.R.-I.A. d'Histoire-Géographie.

Pour la première partie, valoriser les copies établissant des liens entre les différentes informations, et au vu de la richesse de celles-ci et de tout ce qu'il faudrait "pointer", l'important est de classer par grands ensembles, d'introduire la dimension historique et les éléments patrimoniaux.

En ce qui concerne la mise en tourisme, il est important de montrer comment cela a démarré, puis l'évolution de celle-ci.

Ne pas pénaliser les étudiants qui auront développé les différentes formes de tourisme et activités dans la première partie, également si d'autres éléments attendus en 2ème partie se retrouvent en 1ère.

Dans la 2ème partie, valoriser les étudiants qui donnent des exemples de conflits d'intérêt et qui présentent les nombreux dispositifs de protection du territoire, ainsi que la volonté de création d'un parc naturel marin.

De manière générale, on valorise la démarche géographique et la logique du raisonnement

Pour le croquis, on attend de retrouver une légende structurée et hiérarchisée, avec le classement des différents types de patrimoine, les zones les plus touristiques et les plus fréquentées, les zones de conflits d'intérêt.

Eléments de notation

Les collègues doivent utiliser tout l'éventail de la notation (si l'on peut noter 1/20, on peut également noter 19/20)

Le barème :

5 points pour l'ensemble du croquis (3pts titre et légende / 2pts réalisation du croquis).

9 pts pour la première partie.

6 pts pour la deuxième partie.

Les correcteurs doivent valoriser jusqu'à 2 pts supplémentaires les copies qui démontreront l'ancienneté du tourisme, qui sépareront spatialités et mise en tourisme, qui croiseront les informations mais qui feront aussi preuve d'une démarche rigoureuse, une réflexion et des connaissances au-delà des documents.

25 ÉTUDE D'OPERATIONS TOURISTIQUES

RAPPORT

1^{ère} phase :

Lecture du corrigé élaboré par Marie-Annick Savolle (Montpellier) suite à la réunion d'harmonisation de la correction de l'épreuve.

2^{ème} phase :

Constitution des binômes de correction :

- binôme 1 : Maryline Paris/ Catherine Battard
- binôme 2 : Emilie Vieillard/ Christian Mazué
- binôme 3 : Catherine Spisser/ Christine Gomez
- binôme 4 : Monique Karleskind /Cécile Harter
- binôme 5 : Sylvie Thomas / Catherine Roberjot
- binôme 6 : Mélanie Friscourt /Sabine Barbier

3ème phase :

Corrigé d'une copie test : quelques écarts ayant été constatés, nous avons repris les questions une par une pour comprendre les divergences de notation : elles concernaient surtout les questions 1.1 , 3.2, 4.1 et 4.2. Après harmonisation, la copie test a été évaluée à 13.66/20.

4^{ème} phase : correction et mise en commun sur les 10 premières copies

Les résultats par binômes :

	Binôme 1	Binôme 2	Binôme 3	Binôme 4	Binôme 5	Binôme 6
Moyenne	12.7	11.05	11	12.4	12.1	13.2
Note la plus haute	15.5	13.5	14	15	14	17.5
Note la plus basse	7.5	7	8	10	9	11

Les écarts entre les binômes étaient justifiés au regard des dix premières copies corrigées (examen des copies les plus faibles).

5^{ème} phase : poursuite des corrections

	<u>Mission 1</u> <u>Sur 18 points</u>	<u>Mission 2</u> <u>Sur 11 points</u>	<u>Mission 3</u> <u>Sur 15 points</u>	<u>Mission 4</u> <u>Sur 16 points</u>	<u>Moyenne par</u> <u>binôme sur</u> <u>20 points</u>
<u>Binôme 1</u>	11.18 (de 5 à 16)	5.26 (de 0.5 à 10)	10.4 (de 5.5 à 14.5)	9.21 (de 5 à 16)	12.4
<u>Binôme 2</u>	9.54 (de 4 à 14)	5.83 (de 0 à 11)	9.56 (de 4 à 12)	8.63 (de 3 à 13)	11.3
<u>Binôme 3</u>	9.5 (de 5 à 13)	5.52 (de 2.5 à 9)	8.35 (de 3.5 à 13)	9 (de 2.5 à 15)	10.98
<u>Binôme 4</u>	10.28 (de 3.5 à 16)	4.52 (de 0 à 10)	10.09 (de 5 à 13)	9.4 (de 4 à 14.5)	11.57
<u>Binôme 5</u>	10.5 (de 3 à 16)	5.5 (de 1 à 10)	10.5 (de 7.5 à 14.5)	11 (de 5 à 14)	11.95
<u>Binôme 6</u>	10.71 (de 4 à 16.5)	4.73 (de 3 à 9)	11.05 (de 5.5 à 14.5)	9.54 (de 4 à 13.5)	12.2
<u>Moyenne de l'épreuve</u>	11.70				

Dernière phase : Les remarques des correcteurs

* Le thème général du sujet :

Sujet intéressant, moins scolaire que d'habitude et plus professionnel (approche très concrète de l'évènement, annexes bien choisies). On peut cependant noter un déséquilibre de répartition entre mercatique et gestion (beaucoup de gestion).

26 CONDUITE ET PRESENTATION DE PROJETS ET D' ACTIONS TOURISTIQUES

Lundi 03 au jeudi 06 juin 2013.

Composition des jurys :

Nom	Lycée d'origine
BEAUMONT Béatrice	Lycée Alexandre Dumas Illkirch
COLLET Rose-Marie	Lycée Notre Dame Peltre
HARTER Cécile	Lycée Notre Dame Peltre
KARLESKIND Monique	Lycée Alexandre Dumas Illkirch
LOBUT Nadine	Lycée Saint Bénigne Dijon
ROBERJOT Catherine	Lycée Ozanam Macon
SPISSER Catherine	Lycée Alexandre Dumas Illkirch
VIEILLARD Emilie	Lycée François Mitterrand Château-Chinon

Nombre de candidats présents : 87 candidats (90 inscrits)

Moyenne:

Moyenne Générale	11,91
------------------	-------

Note la plus haute : 20

Note la plus basse : 02

1. Remarques générales

- Certains membres des jurys ont constaté une meilleure homogénéisation des dossiers des étudiants.
- Les jurys remarquent de façon généralisée, pour les notes les plus basses, une mauvaise connaissance du milieu touristique.
- Certains candidats ont des difficultés à respecter les 10 mn.
- Les candidats en contrat d'apprentissage ont tendance à présenter de façon trop développée le projet pendant les 10 mn.

2. Remarques sur les actions

- De nombreux accompagnements remplacent les actions de guidage.

3. Remarques sur le projet

- De nombreux projets sont commencés trop tardivement.
- Plusieurs projets ne montrent aucune dimension touristique.

- Les études concernant l'offre et la demande à une échelle nationale ne sont pas toujours pertinentes par rapport au projet.
- L'environnement est rarement pris en considération.

CONCLUSION

- Dans cette épreuve une mauvaise ou une excellente communication peut tromper sur la réalité du travail effectué par le candidat. Quelles solutions pourrions-nous tenter pour limiter au maximum les risques d'erreur d'évaluation lors la prochaine et nouvelle épreuve orale ?
- Nous avons tous beaucoup apprécié le caractère innovant de cette épreuve orale d'une heure qui permettait aux enseignants de travailler en équipe et de rester en phase avec l'évolution des pratiques professionnelles.

CENTRE D'EXAMEN : LYCEE A ; DUMAS ILLKIRCH

Du mercredi 29 au vendredi 31 mai 2013

Composition des jurys :

Nom	Lycée d'origine
DEMONT PRENAT Sylvie	Lycée Nodier-Dole
PARIS Marilyne	Lycée Nodier-Dole
GOMEZ Christine	Lycée Clos Maire-Beaune
BUISSON Delphine	Lycée Clos Maire-Beaune
ROCHETTE Ludovic	Lycée St Bénigne-Dijon
PAGEAUD Line	Lycée F. Mitterrand-Château-Chinon
JOBARD Sandrine	Lycée Storck-Guebwiller
BOLLE RICHARD Christelle	MFR-Pontarlier

Nombre de candidats interrogés : 69 candidats

Moyennes par journée d'interrogation :

Mercredi 29 mai	10.37
Jeudi 30 mai	10.75

Vendredi 31 mai	10.73
Moyenne Générale	10.61

Note la plus haute : 20

Note la plus basse : 03

2. Remarques sur l'organisation de l'épreuve

- Les candidats des différents centres de formation étaient très bien répartis tout au long de la semaine et sur les quatre jurys. Cette répartition a permis de mieux harmoniser les notes et d'éviter une certaine lassitude du jury.

3. Remarques sur la forme des dossiers

- Certains dossiers ne sont toujours pas harmonisés au niveau de la forme, notamment pour le tableau récapitulatif.
- Certaines fiches d'actions professionnelles ne sont remplies que très superficiellement. Le contenu, trop léger et peu explicite, ne nous permet pas de choisir une action à présenter avant l'entrée du candidat.
- Pour éviter de multiplier les fiches d'actions professionnelles, il est préférable de regrouper les actions d'accueil sur une même fiche.

4. Remarques sur le déroulement de l'épreuve

Présentation des 10 min

- La majorité des étudiants connaît le déroulement de l'épreuve, toutefois certains candidats présentent encore le projet dans les 10 min et attendent des questions sur la deuxième partie de l'épreuve.
- Il est intéressant que les étudiants concluent sur leur projet professionnel ou sur leur ressenti par rapport à leurs deux années de formation.
- Les plans de présentation ne permettent pas toujours de vérifier la couverture des quatre champs professionnels obligatoires.

Projets

- Il existe une grande hétérogénéité dans les projets et beaucoup ne seront pas finalisés.
- Il est nécessaire de rappeler que les candidats doivent utiliser la méthodologie de projet pour leur présentation. Trop souvent, certaines étapes ne sont pas traitées : présentation du contexte (territoire, commanditaire...), analyse de la demande et de l'offre, bilan financier, évaluation.
- Certains étudiants ne détiennent pas les documents attestant de la communication avec les professionnels (mails, courriers...). Il est donc difficile d'évaluer correctement leur investissement dans le projet.

Actions professionnelles

- Les actions professionnelles réalisées par certains candidats ne couvrent pas intégralement les fonctions exigées dans le référentiel (ex : assurer l'accueil lors de divers événements ne couvre pas totalement la fonction « création, élaboration et conduite d'événements », il est nécessaire de participer en amont à l'organisation de la manifestation).
- Certains candidats ne disposent d'aucun document pour présenter l'action professionnelle choisie en fin d'épreuve. Il est nécessaire de les apporter pour attester de la véracité du travail.

27 EPREUVE DE PATRIMOINE CULTUREL TOURISTIQUE REGIONAL

Une très bonne année en matière de résultats avec une moyenne approchant les 12/20.

Comme chaque année, il y a une très grande disparité entre les étudiants qui ont très bien préparé cette épreuve et ceux qui l'ont considéré comme une formalité... les notes vont donc de 1 à 20/20.

C'est avec beaucoup de regret que nous avons clôturé cette dernière session du BTS AGTL.

La disparition des contenus « patrimoine » dans le nouveau BTS risque de rendre plus difficile la recherche d'emplois saisonniers en matière de guidage, d'accompagnement des groupes sur les sites patrimoniaux. La professionnalisation de 2^{ème} année devrait amoindrir cette difficulté. Les licences de guidage s'adresseront à ceux qui ont su développer les connaissances patrimoniales ce qui leur donnera un avantage certain sur les autres filières.