



MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION NATIONALE,
DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR
ET DE LA RECHERCHE



Brevet de technicien supérieur « Tourisme »

Session 2014

RAPPORT DE SYNTHÈSE

Le brevet de technicien supérieur « Tourisme » vivait cette année sa première session d'examen consécutivement à la rénovation qui a vu la fusion des deux BTS ultérieurs du champ professionnel tourisme, à savoir le BTS « Ventes et productions touristiques » et « Animation et gestion touristiques locales ».

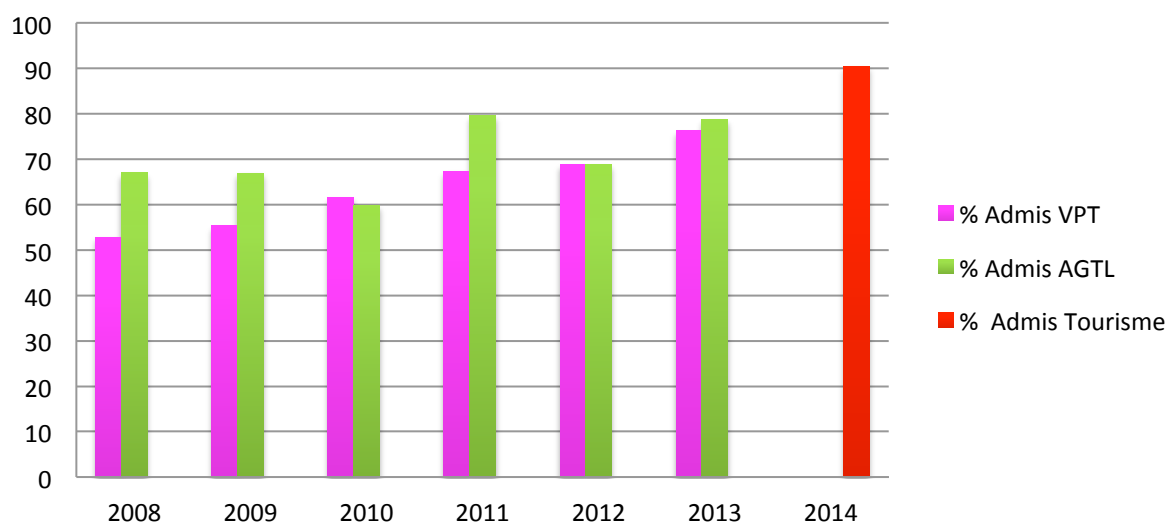
Un grand merci à l'ensemble des acteurs impliqués dans l'organisation des épreuves : personnels de la division des examens et concours, établissements, professeurs interrogateurs, professeurs ressources, responsables de commission, rapporteurs... La réussite de cette première session est le fruit des efforts de chacun et pose ainsi les bases d'habitudes de travail qui, si elles méritent chaque année une régulation, préfigurent aussi la qualité des travaux à venir.

1 QUELQUES STATISTIQUES SIGNIFICATIVES

1.1 RESULTATS GLOBAUX – EVOLUTION

Le taux de réussite académique de cette session est particulièrement élevé. 91,22% des candidats présents ont obtenu leur diplôme. Qu'ils en soient félicités !
Ce résultat est à mettre en perspective avec les taux de réussite obtenus précédemment dans les BTS VPT et AGTL.

Résultats interacadémiques - admis avant délibération



1.2 MOYENNE PAR EPREUVE

RESULTATS PAR EPREUVE (après jury)	MOYENNES ACADEMIQUES /20
E1-Culture générale et expression	11,53
E2-Expression et culture en LV étrangères	
- E21-LVE A : anglais	13,05
- E22-LVE B	14,87
E3-Gestion de la relation Client	12,52
E4-Elaboration de l'offre touristique :	
- E41-Tourisme et Territoire	11,40
- E42-Production d'une prestation touristique	10,99
E5-Gestion de l'information touristique	13,06
- Dominante "information et multimédia"	13,38
- Dominante "information et touristique"	12,73
E6-Parcours de professionnalisation	11,59
EF1-Langue vivante étrangère	13,11

2 LES RESULTATS ET LES RAPPORTS PAR DISCIPLINE

2.1 CULTURE GENERALE ET EXPRESSION – E1

A propos du sujet

Le sujet portait sur le thème « Paroles/échanges/conversations » et plus particulièrement « comment notre manière de communiquer est bouleversée par la révolution numérique ».

Le sujet a semblé accessible, à la portée des candidats. Le corpus est équilibré, grâce au texte littéraire et au document iconographique. L'ensemble reprend des thématiques et des problématiques proches de ce qui a été enseigné pendant l'année.

Prestations des candidats

a) Synthèse des documents

- les principes de l'exercice sont connus mais la mise en œuvre est difficile. En effet, la confrontation réelle des documents reste difficile pour certains candidats. Paraphrase et montage de citations sont à déplorer dans les travaux les plus fragiles.
- les nombreux travaux peinent à proposer un trajet argumentatif explicite, ce que l'absence de mise en page révèle ; d'autres se contentent de reprendre la problématique du sujet d'expression personnelle.
- l'emploi des pronoms « je » et « nous », dans certains travaux, se traduit par la présence d'une subjectivité contraire aux principes de l'exercice.
- la concision étant l'une des compétences à maîtriser, on rappelle qu'une synthèse, même riche, ne peut pas être plus longue que le corpus initial ;
- la fin des synthèses est souvent inaboutie : on ne répond pas explicitement à la problématique initiale.

b) Travail d'écriture personnelle

- les références culturelles sont très souvent absentes ou reprises du corpus sans appropriation ;
- la problématique devrait se démarquer plus nettement de celle qui organise le corpus, afin de favoriser une véritable réflexion personnelle ;
- l'énoncé du sujet n'est pas suffisamment pris en compte. Il est réduit à un thème général ;
- de nombreuses copies évitent de présenter un jugement personnel explicite et se contentent d'une voie moyenne qui ne relève pas de l'exercice de la pensée.

c) Maîtrise de la langue

- elle demeure très hétérogène ;
- la syntaxe est globalement maîtrisée, dès lors que les phrases ne sont pas complexes ;
- le lexique s'appauvrit lorsqu'il concerne l'expression de la pensée ou la structuration logique du propos. Cette difficulté à formuler ou à reformuler explique la forte présence de la paraphrase ;

- une maîtrise insuffisante de l'orthographe peut finir par rendre difficile la compréhension du propos.

2.2 EXPRESSION ET CULTURE EN LV ETRANGERES – E2

L'objectif visé est d'apprécier l'aptitude du candidat à maîtriser les éléments fondamentaux de la communication en anglais et dans une autre langue dans le cadre des situations de gestion de la relation client décrites dans les fonctions 1 et 2, en faisant appel, en tant que de besoin, aux ressources technologiques et numériques de l'environnement professionnel.

Cette épreuve a pour but d'évaluer, en référence aux éléments décrits dans le référentiel de certification :

- les connaissances et compétences langagières générales ;
- les compétences langagières appliquées au domaine professionnel (relation client dans le cadre des activités touristiques) ;
- les connaissances et compétences culturelles et interculturelles.

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

La modalité habituelle de certification est en CCF. Certains étudiants sont toutefois soumis à des épreuves ponctuelles.

Remarques générales sur les épreuves

En anglais, allemand et espagnol les CCF se sont bien déroulés. Les jurys ont préalablement conçu des sujets qui correspondaient à la circulaire d'examen. Les candidats ont globalement bien réussi cette épreuve.

Pour l'épreuve ponctuelle, qui a eu lieu les 12 et 13 juin 2014, dans les 3 langues principales, les sujets ont semblé conformes à la circulaire. Les prestations des étudiants ont été globalement satisfaisantes.

Les candidats n'ont pas semblé surpris par le contenu de l'épreuve (sujets, temps de préparation...) et se sont tous bien comportés. Ils ont plutôt tous bien ou assez bien réussi.

Les difficultés constatées sont systématiquement d'ordre linguistique (fautes de grammaire et sur le lexique) mais la plupart du temps elles ne gênent pas la compréhension.

Conseils aux candidats

Pour réussir, toute l'année les candidats doivent être mis dans les conditions de l'examen par le professeur, lequel doit relire la circulaire régulièrement. Les documents doivent être divers, sur des supports variés, sur des destinations variées (France et étranger), en français et en langue étrangère.

Les étudiants doivent être capable de lire et/ou de visionner des documents, se les approprier et d'en rendre compte sous forme de mise en situation à 2 ou 3 (jeux de rôles : client(s) + professionnel(s)). Ils doivent apprendre à avoir le réflexe d'apporter des informations qui ne sont pas dans les documents pour enrichir leur prestation (d'ordre géographique, pratique, gastronomique, des conseils, des mises en garde...). L'accent doit aussi être mis sur le vocabulaire "technique" du tourisme en

langue étrangère. Ainsi le jour de l'examen, ils seront prêts à jouer le rôle qu'on leur propose. L'examineur doit aussi jouer le rôle proposé et pouvoir poser des questions adaptées au sujet (d'où l'intérêt d'avoir pris connaissance des sujets avant l'épreuve) et bien sûr être bienveillant si un candidat part sur la mauvaise piste ou oublie un élément important (en particulier les candidats libres du CNED) en lui donnant la chance de se rattraper (il y a 2 CCF mais une seule épreuve ponctuelle).

2.3 GESTION DE LA RELATION CLIENT – E3

Objectifs

L'objectif visé est d'apprécier l'aptitude du candidat à maîtriser les éléments fondamentaux de la communication en langue française dans le cadre des situations de gestion de la relation client décrites dans les fonctions 1 et 2, en prenant en compte le contexte managérial et en faisant appel aux ressources technologique et numérique de l'environnement professionnel.

Cette épreuve a pour but d'évaluer les capacités du candidat à :

- analyser une situation de gestion de la relation client dans des contextes professionnels touristiques (vente d'une prestation d'une part, accueil et accompagnement d'autre part) pour mobiliser les savoir-faire et savoir-être adaptés en matière de communication commerciale ;
- cerner de façon précise la demande d'un client/touriste afin de proposer des solutions argumentées ;
- utiliser efficacement les ressources professionnelles à sa disposition (documentations, supports numériques, touristique).

Modalités d'évaluation

Contrôle en cours de formation

L'épreuve comporte deux situations d'évaluation à répartir sur le cycle de formation.

La description des situations d'évaluation et les consignes de déroulement d'épreuve sont à retrouver en page 102 du référentiel du BTS Tourisme

Épreuve ponctuelle orale

L'épreuve prend appui sur un dossier composé de :

- quatre fiches descriptives relatives à quatre situations de relation client vécues ou observées par le candidat, dont au moins deux réelles ; le candidat doit présenter deux situations correspondant aux activités emblématiques de chacune des deux fonctions de référence F1 et F2 ;
- les ressources documentaires, numériques et non numériques, utilisées et sélectionnées par le candidat ;
- l'extrait du livret de professionnalisation en lien avec les compétences associées aux fonctions 1 et 2.

Les consignes de déroulement d'épreuve sont à retrouver en page 104 du référentiel du BTS Tourisme

Notes de commentaires concernant l'épreuve ponctuelle

26 candidats inscrits ; 22 candidats présents.

Moyenne de l'épreuve : 12,91

Note la plus élevée : 18/20

Remarques concernant la constitution des dossiers présentés :

Un nombre important de candidats n'a pas présenté un dossier conforme au référentiel de certification de l'épreuve ponctuelle E3 dans la mesure où la proportion équitable de deux fiches par fonction n'a pas été respectée. Certains candidats ont même présenté 4 fiches d'une fonction et aucune de l'autre. A titre d'exemple, des candidats ayant réalisé leurs périodes de professionnalisation dans des structures de commercialisation n'ont pas présenté de situations relatives à la fonction 2 du livret : Accueil, animation et accompagnement des touristes.

Certains candidats ne savent pas caractériser les compétences mobilisées dans le cadre des situations de vente de celles d'accompagnement ni différencier les situations réelles de celles simulées. Il en résulte que la case du contexte situationnel de la fiche descriptive est souvent cochée de manière aléatoire, sans cohérence avec le cadre professionnel de référence.

Face à ce 1er aperçu désappointant d'un grand nombre de dossiers non conformes, le jury a souhaité faire le point avec les candidats concernés. Ceux-ci ont tous avoué de bonne foi ne pas connaître l'impératif d'équilibre de 2 situations par fonction à présenter. Dans la mesure où il s'agit de la 1ère session du BTS Tourisme rénové, le jury a fait preuve d'allégeance comprenant dans une certaine mesure que les candidats aient pu manquer d'informations préparatoires. La sanction de non-conformité du dossier n'a pas été retenue mais une pénalité de points a été appliquée dans la grille d'évaluation au niveau de l'item de la 3ème phase « degré de maîtrise des compétences du candidat dans les fonctions 1 et 2 » dans la mesure où son évaluation n'a pu être que partielle.

Le jury a regretté également la faiblesse de la teneur de certaines situations présentées où l'objectif et les démarches menées par le candidat n'étaient pas représentatives d'un diplôme de niveau III (ex : vente observée d'une carte postale en Office de Tourisme, animation d'un atelier enfants lors d'une fête médiévale, réalisation d'une vitrine sur un pays en agence, réponse à une demande d'informations par courriel...) ou peu en lien avec les compétences des fonctions 1 et 2 du livret (ex : conception d'un séjour culturel de 2 jours/1 nuit, création et administration d'un questionnaire de satisfaction pour un événement...).

Remarques concernant la prestation des candidats :

Le jury a été agréablement surpris du niveau général des candidats. Au niveau des aptitudes de communication orale, les situations ont été présentées avec méthodes et appuyées par les documents de contextualisation nécessaires.

La modification du paramètre de la relation clientèle a souvent été analysée avec rigueur et les solutions proposées réactives et perspicaces. Les candidats ont dans l'ensemble une bonne connaissance de leur environnement de travail, cela s'expliquant par la réalisation d'une période de professionnalisation longue au sein d'une seule structure touristique. Il apparaît ainsi que les candidats sous statut d'apprentissage, de part leur vécu professionnel, ont des facilités pour mobiliser les ressources et savoirs et ont une connaissance fine des spécificités de leur organisation et des cibles de clientèles qu'elle accueille. L'interactivité avec le jury a été bonne, le recul professionnel des candidats les aidant à avoir un regard constructif sur leurs pratiques. L'analyse des candidats sur leurs aptitudes communicatives a souvent été objective.

A contrario, un petit nombre de candidats a manqué de préparation et ne connaissait que partiellement les modalités de la nouvelle épreuve.

Remarque sur la teneur de l'épreuve :

Le jury lors de la 2ème phase de 15 min, modifie un paramètre du profil clientèle d'origine et attend du candidat une analyse réflexive sur les démarches à mener, les ressources et outils à utiliser pour satisfaire au mieux la nouvelle demande. Or, bon nombre de candidats s'attendaient à vivre un jeu de rôle sous forme d'entretien de vente ou d'accompagnement de groupe où les évaluateurs feraient office de clients. Cela n'a pas prêté à conséquence dans la mesure où les candidats se sont facilement adaptés aux modalités réelles de l'épreuve et en ont même été rassurés.

2.4 ELABORATION DE L'OFFRE TOURISTIQUE – E4

Objectifs

L'objectif visé est d'apprécier l'aptitude du candidat à construire une offre touristique qui correspond à une demande identifiée en prenant en compte les contraintes et opportunités de l'environnement territorial dans lequel l'offre s'inscrit (prise en compte de paramètres régionaux, nationaux ou internationaux d'ordre culturel, géographique, économique, juridique et managérial).

L'épreuve, qui est fondée sur les situations professionnelles et les compétences associées à la fonction 3, est composée de deux sous-épreuves : U41 « Tourisme et territoire » qui correspond à la phase amont dans le processus d'élaboration de l'offre touristique et U42 « Production d'une prestation touristique » qui correspond à la phase aval dans le processus d'élaboration de l'offre touristique.

En U41, l'angle d'approche privilégié est l'espace (territoire ou destination) alors qu'en U42, la démarche se focalise sur l'organisation qui peut produire et diffuser la prestation.

TOURISME ET TERRITOIRE – E41

Nombre de copies : 364 soit 26 copies par correcteur

Moyenne : 11,5/20

Note la plus basse : 05/20

Note la plus haute : 20/20

Sujet : Disneyland Paris : du parc d'attraction à la « ville festive »

L'épreuve prend appui sur un dossier fournissant un ensemble d'informations non hiérarchisées, de différentes natures (textes, cartes, tableaux, schémas, images, ...), portant sur les caractéristiques sociales, géopolitiques et géoéconomiques d'un espace donné et/ou d'une activité touristique donnée. Un questionnaire accompagne le dossier.

Remarques sur les copies des candidats :

Le jury déplore un manque d'analyse fréquent et une paraphrase de documents. Certains candidats font montre d'une grande confusion entre le parc Disneyland Paris, Val d'Europe et Marne la Vallée.

Le concept de « ville festive » n'a pas toujours été compris et les candidats se sont focalisés sur le parc Disneyland Paris en omettant d'évoquer le Val d'Europe.

Concernant le croquis, l'annexe 8 (carte IGN) a permis aux candidats un « recopiage » des données. Toutefois, quelques candidats n'ont pas réalisé le croquis, faute de temps peut être ?

Sur la forme, des copies ne présentent aucune structure ou, à l'inverse, font apparaître un sommaire (type rapport). Même si aucune forme spécifique de l'écrit n'était attendue, une introduction et une conclusion sont incontournables pour ce type de travail.

PRODUCTION D'UNE PRESTATION TOURISTIQUE – E42

Nombre de copies corrigées : 356

Moyenne : 10,91/20

Note la plus basse : 02,5/20

Note la plus haute : 17/20

L'épreuve revêt la forme d'une étude de cas concrète et prend appui sur un dossier qui fournit les données de contexte dans lequel s'inscrit la production d'une prestation touristique. Le sujet de cette année prenait appui sur la MUCEM - Musée des civilisations de l'Europe et de la Méditerranée.

Qualité du sujet

Le sujet a été jugé accessible, axé sur l'actualité, équilibré. Il couvrait bien tous les domaines d'enseignement. Ce sujet demandait une réflexion de la part des étudiants et pas uniquement de reprendre les idées développées dans les annexes. Certains professeurs ont regretté que le sujet n'ait pas été assez « expert » au niveau du tourisme.

Il n'est pas attendu une copie avec introduction, annonce du plan, développement et conclusion mais la présence d'un fil conducteur dans la rédaction globale du candidat.

Remarques générales par rapport aux réponses des candidats

- Très peu de candidats n'ont pas eu le temps de terminer leur copie.
- Les candidats ont fait beaucoup de « blabla », de descriptifs à la suite, de copier/coller des annexes sur les questions 1 et 2
- Les réponses étaient souvent peu structurées et manquaient d'approfondissement.
- Concernant la question 2.6 sur les compétences requises pour le poste d'agent d'accueil : les candidats ont confondu la notion de qualité et la notion de compétence. De plus, ils ont fait peu de liens avec les compétences de leur Livret de Professionnalisation.
- Concernant la question 2.2 sur l'intérêt pour le MuCEM de l'éducteur, la notion même d'éducteur semblait inconnue.

Précisions relatives à l'évaluation des questions des différents dossiers

Il est précisé que l'évaluation valorise les étudiants qui montrent de la réactivité (futurs agents de maîtrise et non simples exécutants) et ceux qui font preuve de "recul" par rapport à une approche purement scolaire.

2.5 GESTION DE L'INFORMATION TOURISTIQUE – E5

Objectifs

L'objectif visé est d'apprécier l'aptitude du candidat à maîtriser les principaux outils, logiciels et démarches permettant d'assurer la collecte, le traitement et l'édition de l'information touristique, en référence avec les situations professionnelles et les compétences associées à la fonction 4.

Cette épreuve a pour but d'évaluer les capacités du candidat à :

- présenter de manière synthétique ses productions et à recourir avec efficacité et pertinence à des méthodes et outils adaptés ;
- exploiter les possibilités offertes par les technologies informatiques dans le cadre des compétences et savoirs associés de l'unité de certification ;
- mettre en oeuvre ses compétences techniques dans un contexte prédéfini ;
- s'auto-former et à utiliser les aides des produits utilisés.

Le candidat peut choisir la dominante « information et multimédia » ou la dominante « information et touristique ».

Deux modalités de certification sont mises en œuvre : le contrôle en cours de formation, qui concerne la majorité des candidats, et l'épreuve ponctuelle.

Notes de commentaires concernant les épreuves ponctuelles

Dominante Touristique

Nombre de candidats inscrits : 8
Nombre de candidats présents : 6
Note la plus haute : 17
Note la plus basse : 5
Moyenne des notes : 11.5
Ecart-type : 4.14

Cette épreuve constituait la première épreuve ponctuelle concernant la Gestion de l'Information Touristique pour la dominante Touristique.

L'épreuve, d'une durée maximum de 40 mn, se compose d'une présentation par l'étudiant des trois productions de GIT qu'il a choisi de présenter, suivie par une mise en situation de 20 mn sur le GDS Amadeus, et se conclue par 10 mn de questionnement.

Commentaires concernant la prestation des candidats

Dans l'ensemble, les candidats qui se sont présentés devant le jury étaient bien préparés. Ils ont réalisé des présentations structurées, illustrées et intéressantes. Cependant, le jury déplore le manque d'envergure des situations présentées. En effet, dans de nombreux cas les productions relevaient uniquement de l'usage d'un ou plusieurs outils informatiques (par exemple le GDS Amadeus en situation simulée et un logiciel de GRC présent dans l'entreprise accueillant le stagiaire). Le jury recommande donc d'élargir également à des productions permettant davantage de

valoriser les savoir-faire des étudiants et leur maîtrise des logiciels : PAO et PREAO par exemple.

Dans le cadre d'une situation simulée (PNR Amadeus, diaporama sur une destination ou pour la participation à un salon de promotion par exemple), les étudiants doivent préciser le contexte dans lequel ils se placent (une agence de voyages spécialisée sur l'Asie, ou appartenant à un réseau, un site touristique...).

La dominante présentée étant la Touristique, au moins une production doit être réalisée avec le GDS Amadeus.

Concernant les fiches de présentation des productions : un exemplaire doit porter le tampon de l'établissement d'origine, mais aucune ne doit être anonymée et le nom de l'étudiant doit bien figurer sur ces fiches.

Pour la pratique du GDS Amadeus, le jury, et notamment le professionnel, déplore l'utilisation du mode guidé, et la méconnaissance des formats (codes) de certains candidats.

Une attention plus grande doit également être portée sur la recherche de tarifs adéquats en utilisant le format FQD. On attend du candidat qu'il soit capable de choisir entre différents tarifs, en allant vérifier les contraintes des tarifs dans les notes tarifaires. Le jury a déploré le recours systématique au format FXB, qui donne directement le meilleur tarif, mais ne permet pas au candidat de démontrer sa connaissance des contraintes liées aux tarifs aériens, pourtant prépondérante dans le métier d'agent de voyages.

Dominante multimédia

L'épreuve prend appui sur une production réalisée par le candidat au cours de la deuxième année en rapport avec le programme de la spécialisation « information et multimédia » et son parcours de professionnalisation. Le candidat fournit également l'extrait du livret de professionnalisation en lien avec les compétences associées à la fonction 4.

La production et l'extrait du livret sont mis à la disposition de la commission d'évaluation dans les conditions définies par la circulaire nationale d'organisation.

Commentaires concernant la prestation des candidats

Le jury observe que de nombreux dossiers se contentent de travaux d'un niveau « tronc commun ». En d'autres termes, ces dossiers ne rendent pas compte de production spécialisée du niveau de 2^{ème} année faisant apparaître avec clarté la dominante multimédia.

Plusieurs candidats montrent un déficit d'informations par rapport à l'épreuve. En témoigne l'absence de la fiche "Fonction 4" dans plusieurs dossiers. Par ailleurs, lorsque cette fiche est présente, très peu d'items sont validés dans la fonction 4 (parfois 1 seule croix), ce qui interroge au regard de la dominante choisie.

Conseils aux candidats

Il est important de présenter une production suffisamment consistante. Pour cela, la règle consiste à favoriser les situations impliquant plusieurs outils ou une combinaison d'outils multimédias.

La production doit de surcroît être contextualisée : le candidat doit être capable de présenter ce contexte, de justifier ses choix et la production doit être cohérente par rapport à ce contexte (par exemple respect de la charte graphique et présence du logo de l'entreprise).

2.6 PARCOURS DE PROFESSIONNALISATION – E6

Objectif

L'objectif visé par cette épreuve est de vérifier l'aptitude du candidat à construire son parcours de professionnalisation.

Cette épreuve doit permettre d'évaluer les capacités du candidat, en référence à l'ensemble des situations professionnelles décrites pour chacune des quatre fonctions dans le référentiel de certification, à :

- prendre des décisions et mettre en oeuvre des solutions adaptées dans le cadre de différentes situations professionnelles ;
- s'organiser, agir et travailler avec les principaux partenaires du secteur du tourisme ;
- communiquer en face à face, argumenter, convaincre ;
- caractériser les spécificités et apporter un regard critique sur les évolutions du secteur d'activités touristiques choisi pour sa spécialisation.

Documents supports

L'interrogation s'appuie sur deux documents supports :

- le rapport écrit issu de l'étude personnalisée (décrite dans l'annexe 2) ; il s'agit d'un texte structuré, d'une quinzaine de pages, rédigé entièrement par le candidat (en langue française) et présentant l'objectif, le contexte et les résultats de son étude. Le document peut être complété par les annexes nécessaires pour éclairer le contenu du rapport ;
- le livret de professionnalisation (décrit dans l'annexe 2).

Remarques sur la forme des dossiers des candidats

Les dossiers de cette session ont pris des formes différentes :

- Un seul dossier regroupant livret de professionnalisation, EPE et certificats de stage ;
- 2 dossiers : l'un concernant l'EPE et l'autre le livret de professionnalisation et les certificats de stage ;
- 3 dossiers distincts.

Il est recommandé de privilégier la forme suivante : un seul dossier relié organisant les documents dans l'ordre suivant : attestations de stage, livret de professionnalisation, puis EPE.

Le livret de professionnalisation semble avoir posé des problèmes aux étudiants au moment de l'impression (sauts de page ...). Certains livrets étaient parfois illisibles,

du fait de la taille des caractères utilisée. Il serait souhaitable que les étudiants appliquent une taille de police de caractère suffisante.

Les compétences validées et leur descriptif peuvent être mis sur un fond de couleur (plus visible) et la compétence validée par une croix (éviter tout autre forme de validation).

Un exemplaire du dossier doit être authentifié (tampon du lycée), avec le livret de professionnalisation signé par les enseignants pour attester les compétences. Une attestation de stage originale est indispensable, à mettre dans le dossier authentifié. Les autres peuvent être des copies.

La taille de caractères ayant posé cette année des problèmes de lisibilité, il est demandé aux candidats de privilégier une police en taille 12.

Remarques sur le fond – observations des jurys

En ce qui concerne la présentation de 15 mn :

- Certains étudiants sont venus sans support pour la présentation des 15 mn (pas de documents, de preuves....). La plupart respectent le temps imposé ; seuls quelques uns ont réalisé des prestations très courtes.
- Certains étudiants ont manifestement récité par cœur leur présentation de 15 mn (présentation pratiquement identique aux autres étudiants du même centre de formation), par contre, peu de candidats ont fait de la lecture de notes.
- Durant ces 15 mn, le choix de la dominante n'a pas toujours été mis en avant, ce qui est regrettable.
- Les étudiants ont parfois su démontrer une certaine cohérence de leur parcours professionnel et ont montré une attitude très professionnelle et une bonne interactivité avec le jury. D'autres au contraire ne maîtrisaient pas le sujet proposé en EPE (manque de connaissance du secteur étudié , peu de capacités de réflexion, de maîtrise de l' actualité...)
- Le livret de professionnalisation a parfois fait l'objet d'une lecture linéaire ce qui ne correspond pas aux attentes du jury.

En ce qui concerne l'EPE

- Certains candidats se contentent de la présentation d'une suite de théorie sur un thème en absence de problématique. Il est important de ne pas négliger cette problématisation.
- La problématique observée correspond parfois à une succession de plusieurs questions. Il est indispensable que cette problématique soit clairement identifiée et énoncée.
- La conclusion si elle existe n'est pas toujours la réponse à la problématique.
- Certaines conclusions ne proposent pas d'ouverture
- Le plan de l'étude ne correspond pas à une démarche
- le plan d'EPE ressemble parfois à un plan classique d'exposé plutôt qu'à un cheminement de réflexions afin de répondre à la problématique
- l'EPE correspond parfois à un inventaire d'offres touristiques
- certains candidats contextualisent peu leur étude

- les introductions et conclusions sont souvent brèves (de quelques lignes)
- certains EPE ne présentent pas de lien avec le parcours de professionnalisation

En ce qui concerne le livret de professionnalisation :

- Des confusions de compétences
- Les étudiants sont parfois incapables de justifier les compétences acquises
- Des livrets pour lesquels toutes les compétences sont validées
- Des taux de remplissage renseignés
- Des compétences validées très souvent par des cours et des sujets d'examens
- Des compétences en ce qui concerne l'informatique et multimédias validées de façons très différentes.
- Des compétences validées qui font double emploi avec la GRC et le GIT
- Des livrets avec des situations professionnelles mal qualifiées ou pas rédigées qui ne permettent pas l'évaluation des compétences
- Compétences validées sans descriptif

Conseils aux candidats

Contenu de l'EPE :

- 1 à 2 pages d'introduction posant le choix du sujet
- 7 à 8 pages de méthodologie : dont la compilation des informations trouvées. A organiser dans un plan. L'EPE doit présenter la méthodologie mise en place par le candidat (recherche documentaire variée, interview de personnes ressources, google scholar, articles de recherche en vulgarisation, presse spécialisée, mise en place d'outils de veille comme Netvibes ou google alerte, etc.). Le candidat doit tout amener : présenter la totalité des documents trouvés et être capable de justifier le choix des documents. Il ne doit pas juste dire qu'il a fait des recherches internet, mais dire quels moteurs ont été choisis, quels mots-clés...
- 5 pages de réponse à la problématique argumentée et contextualisée.
- 15 pages maximum sans les annexes. Actualisation possible après le rendu de l'EPE.
- Bibliographie, sitographie juste avant les annexes
- Faire une table des annexes.
- Si la réflexion s'appuie sur un ou des articles, ils doivent être présentés en annexe.

Sur le fond :

- Le candidat doit être capable de montrer la cohérence stages/spécialisation/EPE : il doit être capable de l'expliquer, de la justifier.
- L'épreuve orale doit permettre au jury, par sondage, de vérifier le degré de maîtrise des compétences revendiquées par le candidat dans le livret de professionnalisation. Il est donc nécessaire pour le candidat, à la fois, d'être particulièrement attentif aux compétences dont il se prévaut, selon quel niveau

d'acquisition et de faciliter l'appréciation du jury en étant capable de montrer des pièces qui attestent de ces compétences.