



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



## Brevet de technicien supérieur « Tourisme »

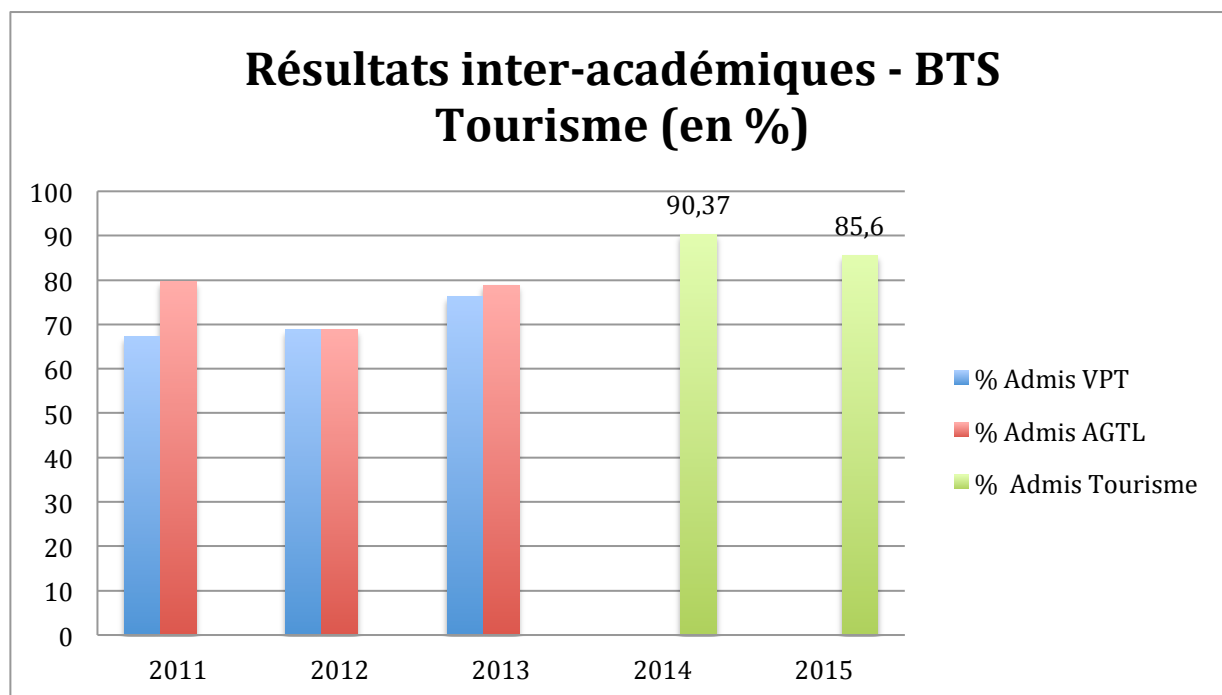
Session 2015

### RAPPORT DE JURY

## 1 QUELQUES STATISTIQUES SIGNIFICATIVES

### 1.1 RÉSULTATS GLOBAUX – ÉVOLUTION

Le taux de réussite académique de cette deuxième session reste élevé. 85,6% des candidats présents ont obtenu leur diplôme.



## 1.2 TAUX D'ADMIS PAR ÉTABLISSEMENT

	inscrits	présents	admis	%adm/insc
110 SCOLAIRE				
0030935A LYC PRIVE SUPERIEUR VICHY	39	39	36	92.3%
0210006T LEGT CLOS MAIRE BEAUNE	32	32	30	93.8%
0211090W LPETP SAINT BENIGNE DIJON	55	55	52	94.6%
0390012B LYCEE CH.NODIER DOLE	31	31	30	96.8%
0570210U LGTP NOTRE DAME PELTRE	30	30	27	90.0%
0580552K LP F.MITERRAND CHATEAU CHINON	18	18	13	72.2%
0631669X LYCEE POLYVALENT CHAMALIERES	54	54	45	83.3%
0670087F LYCEE HOTELIER A. DUMAS ILLKIR	56	56	49	87.5%
0671623A ECOLE GRANDJEAN STRASBOUR	6	6	3	50.0%
0672877N O.M.N.I.S.	15	15	13	86.7%
0711249X LPETP OZANAM MACON	25	25	24	96.0%
230 ENS.DIST.SCOL.				
021120SY ENSEIGT A DISTANCE COTE D'OR	2	1	-	0%
025102SZ ENS.DIST. BESANCON	1	1	-	0%
054540SG ENSEIGNEMENT A DISTANCE 54	1	-	-	0%
057570SE ENSEIGNEMENT A DISTANCE 57	4	4	1	25.0%
063001SF CNED PUY DE DOME	1	1	-	0%
068888SX CNED 68	2	2	-	0%
088880SR ENSEIGNEMENT A DISTANCE 88	1	1	-	0%
089120SC ENSEIGT A DISTANCE YONNE	1	1	-	0%
320 FORMAT.CONTINUE				
0251727S MAISON FAM.RURALE PONTARLIER	5	5	3	60.0%
0671623A ECOLE GRANDJEAN STRASBOUR	1	1	1	100%
0672877N O.M.N.I.S.	4	4	4	100%
410 APPRENTI				
0251727S MAISON FAM.RURALE PONTARLIER	14	14	11	78.6%
0390012B LYCEE CH.NODIER DOLE	3	3	3	100%
0572728F C.F.A. ROBERT SCHUMAN METZ	8	8	7	87.5%
0881672P C.F.A. DE CCI STE-MARGUERITE	10	10	10	100%
581 EX.SCOLAIRE				
021002SX ISOLES 21 SECTEUR DIJON	1	-	-	0%
067999SS ISOLES DU BAS-RHIN	2	2	-	0%
088088SD INDIVIDUELS VOSGES	1	-	-	0%
TOTAL	423	419	362	85.6%

## 1.3 MOYENNE PAR EPREUVE

RESULTATS PAR EPREUVE (après jury)	Moyennes du Regroupement /20	Rappel 2014
E1-Culture générale et expression	11,33	11,53
E2-Expression et culture en LV étrangères		
- E21-LVE A : anglais	13,2	13,05
- E22-LVE B	13,29 (all) / 12,67 (esp)	14,87
E3-Gestion de la relation Client	12,86	12,52
E4-Elaboration de l'offre touristique :		
- E41-Tourisme et Territoire	11,18	11,40
- E42-Production d'une prestation touristique	10,99	10,99
E5-Gestion de l'information touristique		13,06
- Dominante "information et multimédia"	13,08	13,38
- Dominante "information et touristique"	13,47	12,73
E6-Parcours de professionnalisation	11,80	11,59

## **2 LES RESULTATS ET LES RAPPORTS PAR DISCIPLINE**

### **2.1 CULTURE GENERALE ET EXPRESSION – E1**

Le thème proposé était : « Ces objets qui nous envahissent : objets cultes, culte des objets »

#### **a) Synthèse des documents**

Pour cet exercice, les documents proposés étaient :

- Document 1 : Philothée GAYMARD, Le vintage. Le monde expliqué aux vieux, Éditions 10/18, 2013.
- Document 2 : Propos recueillis par Aude LASJAUNIAS, M, le magazine du Monde, 5 juillet 2012.
- Document 3 : Nathalie SARRAUTE, Le Planétarium, Éditions Gallimard, 1959.
- Document 4 : Affiche de l'Anjou Vélo Vintage, 2014.

La synthèse a semblé accessible, à la portée des candidats, à l'exception du document littéraire dont le lien avec la thématique du « vintage » a été difficile à établir. Le corpus pouvait sembler peu équilibré, le document 1 concentrant à lui seul beaucoup de pistes. La synthèse aborde en définitive une thématique et des problématiques ciblées et visiblement éloignées de la culture de nombreux candidats.

- 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.
- l'emploi des pronoms « je » et « nous », dans certains travaux, se traduit par la présence d'une subjectivité contraire aux principes de l'exercice.
- paraphrase et montage de citations sont à déplorer, dans les travaux les plus fragiles ; d'autres, en revanche, ne font pas référence aux documents du corpus ;
- de 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 ;
- la fin des synthèses est souvent inaboutie : on ne répond pas explicitement à la problématique initiale.

#### **b) Travail d'écriture personnelle**

L'intitulé était le suivant ; « Selon vous, le culte des objets du passé n'est-il qu'une attitude superficielle ? Vous répondrez à cette question d'une façon argumentée en vous appuyant sur les documents du corpus, vos lectures et vos connaissances personnelles. »

- la brièveté de nombreux travaux ne permet pas l'expression d'une pensée organisée ;

- les références culturelles sont très souvent absentes ou reprises du corpus sans appropriation ;
- l'énoncé du sujet n'est pas suffisamment pris en compte. Il est réduit à un thème général ;
- de nombreux travaux évitent de présenter un jugement personnel explicite en fin de copie, ce qui est contraire à la finalité de l'exercice.

### **c) Maîtrise de la langue**

- elle demeure très hétérogène : la cohérence du propos est parfois difficile à établir ;
- 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.

### **Performance des candidats**

Dans l'ensemble, les candidats comprennent ce qui est attendu, qui est essentiellement de présenter des produits touristiques en langue étrangère. Cela dit, les performances varient :

- Certains ont un niveau de langue excellent, ce qui leur permet de pallier à d'éventuelles défaillances par ailleurs, comme un léger « hors-sujet », ou un manque d'organisation ou de préparation de l'épreuve.
- Ils sont nombreux à parler un anglais perfectible, et parfois même clairement insuffisant. Une raison à cela est souvent le manque de vocabulaire, et notamment de vocabulaire du tourisme. La stratégie utilisée par les candidats

pour pallier ce manque est celle observée couramment et qui consiste à angliciser des mots ou des formulations français, ce qui parfois marche... parfois rate. On peut le regretter plus particulièrement sur du vocabulaire de base (exemple : *clothes* = *vêtements*). Une étude plus rigoureuse des formulations que l'on peut trouver dans des documents authentiques peut aider à fixer un langage plus juste.

- Les candidats sont nombreux à démontrer des lacunes en culture générale et touristique. S'ils sont capables de restituer les éléments inclus dans les documents composant les sujets, ils sont souvent moins à l'aise lorsqu'il s'agit de s'en éloigner. Par exemple, ils vont s'acquitter honorablement d'une présentation de sports extrêmes en Nouvelle-Zélande car c'est dans le sujet, mais ensuite buter sur des questions de base portant sur la monnaie en cours dans ce pays, sa situation géographique, son histoire, son climat ou autre.
- Une erreur plus ou moins courante a consisté à faire du « hors-sujet » plus ou moins caractérisé. Les candidats les moins performants comprennent mal les questions, répondent à côté de celles-ci, nécessitant répétitions et reformulations, parfois même en vain.
- On relève un point positif. En effet, tous les candidats font preuve d'une certaine opiniâtreté, d'un certain désir de répondre aux attentes de l'examineur/client. Cela dit, les meilleurs candidats savent prendre l'initiative lors de la prise de parole en interaction et rendre les échanges très authentiques et agréables, une marque très encourageante dans la perspective d'une application professionnelle. En revanche, les candidats les plus fragiles restent davantage dans la position qui consiste à répondre aux questions sans faire rebondir l'échange, sans le nourrir grandement.
- Un autre point positif est que lorsqu'un format particulier de production est demandé, lettre ou courriel notamment, celui-ci est généralement bien respecté, malgré des erreurs ou maladresses.

### **Remarques générales :**

Les manques constatés peuvent laisser supposer que les candidats parfois prennent insuffisamment au sérieux leur préparation aux épreuves, comme s'ils croyaient que si l'on est capable de prendre la parole suffisamment longtemps et en souriant, toute erreur ou lacune serait comme acceptable, effacée, sans conséquences.

Or, il y a parfois un véritable problème de communication qu'une situation professionnelle authentique ne tolérerait pas forcément. En effet, en observant des situations authentiques d'accueil de touristes étrangers, on peut faire rapidement le constat que ceux-ci, probablement portés par un contexte de détente, peuvent trouver tolérable, voire amusant, de devoir faire face à des imperfections de communication. Mais on peut craindre que cela ne passerait pas aussi bien dans une négociation commerciale plus classique ou avec des interlocuteurs peu patients.

### **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 capables 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**

Dans l'ensemble, les candidats interrogés ont bien compris l'épreuve, à savoir l'organisation, les documents à fournir et ceux qui permettaient d'illustrer leurs propos.

Les différences de notations viennent du fait que certains candidats n'ont pas su prendre du recul par rapport à leurs situations de GRC, ni analyser les situations en elles-mêmes ; ou encore parce que les situations de GRC retenues manquaient véritablement d'ambition, de contenu et que changer un paramètre était quasi-impossible.

Le jury souligne le cas des candidats libres qui ont toujours du mal à comprendre l'épreuve et rappelle la nécessité, pour ces candidats, de se montrer particulièrement vigilant quant à la définition de l'épreuve fournie par le référentiel de certification et par les commentaires apportés par les rapports de jurys successifs.

Le règlement d'examen autorise la présentation de situations observées. Ce dispositif doit rester marginal tant la seule observation rend plus difficile l'explicitation des savoirs, savoirs-être et savoir-faire activés pour faire face à la situation. Le choix d'une situation vécue reste la solution à privilégier tant elle permet aux candidats de relier les compétences à une situation complexe qu'ils peuvent d'autant mieux expliciter qu'il ont dû l'analyser en détail.

### La présentation : 5 minutes

Les candidats utilisent souvent un PowerPoint pour présenter les entreprises de stages ou l'entreprise d'alternance. La même présentation est souvent réalisée en GIT et sûrement en EPE. La forme peut convenir mais ne permet pas de mettre en avant les compétences des fonctions 1 et 2, compétences presque toujours oubliées. Les candidats passent trop rapidement sur leurs 4 fiches : les objectifs et les moyens sont souvent oubliés.

Le descriptif présenté à l'écrit doit rester court pour faciliter la lecture rapide du jury. Dans ce document, il est important de repérer de façon très explicite ce que le candidat a réellement fait et les compétences qu'il a mises en œuvre.

### Entretien et modification de paramètre

La modification se révèle un exercice périlleux car les étudiants n'apportent qu'un minimum de documents. Il est donc recommandé aux candidats d'apporter un suffisamment d'annexes pour montrer leur implication, leur curiosité, prouver la véracité de leurs réponses et faciliter un changement de paramètre plausible et compréhensible.

Les connaissances du secteur sont parfois très limitée. Au-delà de la seule fiche, l'appropriation du contexte dans une perspective large (par exemple, lorsque le stage a été réalisé dans un musée, se questionner sur les autres musées et curiosités touristiques de la ville).

Au final, les compétences se révèlent parfois plus théoriques que pratiques. Les candidats ont parfois du mal à s'adapter à une autre situation que celles qui ont pu être vécues lors du stage. La préparation à cette épreuve est donc essentielle.

## **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**

#### Remarques sur le sujet 2015 :

Le sujet est en cohérence avec le programme : il aborde un territoire connu, des formes de tourisme et leurs dynamiques lesquelles impliquent le développement durable. L'énoncé est assez clair ; il n'indique pas une forme particulière de rédaction afin de ne pas « formater » les réponses.

Le sujet comprend une production graphique, en l'occurrence, un croquis.

Neuf documents permettaient de guider le candidat dans sa réflexion. On peut regretter toutefois qu'un des documents, le document n°4 intitulé « Le tourisme à Ténérife » date d'avril 2000.

#### Remarques sur les copies des candidats :

Sur la forme, même si aucune forme spécifique de l'écrit n'était attendue, une introduction et une conclusion sont incontournables pour ce type de devoir. Les idées ne sont pas toujours organisées, la réflexion manque souvent de structure et de rigueur. Certaines copies reprennent les exigences du BTS Ventes et Productions Touristiques (type rapport). Dans ce cas, les titres du sommaire n'étaient pas toujours adaptés au territoire étudié.

Sur le fond, la durée de l'épreuve (3 heures) ne permet pas toujours d'avoir une étude très approfondie. Les correcteurs ont par exemple déploré un manque de comparaison entre les deux îles alors que l'énoncé mentionnait bien ce point : « Vous vous appuyerez sur les exemples de Ténérife et de Lanzarote. »

A propos du croquis : souvent la légende n'est pas assez organisée, le langage cartographique n'est pas assez maîtrisé et enfin certains croquis s'apparentaient davantage à une carte.

Le jury souligne qu'il a observé de très bonnes copies lesquelles présentent un contenu organisé, accompagné de connaissances géographiques, de la culture générale comme de l'actualité géopolitique par exemple, et un croquis avec une légende structurée et adaptée au sujet.



## **PRODUCTION D'UNE PRESTATION TOURISTIQUE – E42**

Nombre de copies corrigées: 421

Moyenne : 10,93/20

Note la plus basse : 03/20

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.

### **Qualité du sujet**

Le sujet était en lien avec un thème d'actualité. Intéressant sur le fond, il était cette année un peu long ce qui a pu conduire à un manque de temps pour la réflexion des candidats et le rendu final. Il est à noter que le sujet ne comportait pas de question de gestion, ce qui ne préjuge pas des formulations des sujets des prochaines sessions.

Le sujet demandait de déterminer simplement le coût de production du produit et non de faire la distinction entre les frais individuels et les frais collectifs et ainsi élaborer une cotation.

### **Remarques générales par rapport aux réponses des candidats**

- De nombreuses questions non traitées
- Les résultats du dossier 4 sont souvent très mauvais, car les réponses sont trop vagues.
- Un manque de connaissances sur les cours : la marque, l'immatriculation... Les cours ne sont pas maîtrisés.
- Des confusions dans les concepts de mercatique : cycle de vie et évolution
- Des confusions entre le marché du vélo en général et les produits de l'entreprise.
- La commission dans le calcul du coût de production est très souvent mal calculée ou oubliée.
- Les calculs suite au coût de production sont limités à un calcul de marge.
- Très peu d'efforts de rédaction.

### **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**

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 un GDS, et se conclut par 10 mn de questionnement.

#### *Commentaires concernant la prestation des candidats*

##### 1. Présentation : 10 mn

Les dossiers présentés sont en règle générale conformes au référentiel d'examen : deux situations correspondant au programme multimédia de tronc commun et une situation de touristique pure. Quelques candidats se distinguent en ne présentant que des situations sur GDS, ce qui ne correspond pas au règlement de cette épreuve (cf. ci-dessus).

Certains ont su exploiter les compétences multimédia acquises au sein de leur structure d'apprentissage et ainsi valoriser des situations réelles vécues comme : *création et animation d'une page Facebook, réalisation d'une action promotionnelle de publipostage avec création d'un dépliant Publisher et rédaction de la lettre personnalisée avec Word, enquêtes Sphinx de satisfaction clientèles avec dépouillement des résultats...* La situation touristique reposait sur un PNR multimodal fictif mais ambitieux réalisé en agence de voyage. Les candidats ont su justifier les démarches menées pour enchaîner les étapes de réservation des prestations.

Pour d'autres candidats, la forme a été privilégiée au fond. Les présentations ont alors été rapides, sans décrire les tenants des dossiers et les objectifs. Rappelons que l'usage d'un logiciel de PréAO, s'il peut servir la communication, ne saurait se substituer au fond du discours.

La durée de 10 minutes a été inégalement respectée certains candidats s'arrêtant au bout de 5 minutes.

##### 2. Dossier multimodal à réaliser : 20 mn

Le dossier soumis au candidat est de type multimodal à trois prestations. 2 minutes d'observation du cas ont été laissées au candidat avant de débiter.

- Module Air : Les candidats ont enregistré les éléments du PNR avec méthode dans l'ordre logique des démarches. Les prestations additionnelles (siège

enfants, repas, bagages en excès, place spécifique à partir du plan cabine...) ont été globalement bien traitées. La tarification du PNR a été satisfaisante, certains candidats ayant même la perspicacité de tarifier au moins cher avec FXR (sans création de TST) et de présenter en conséquence au client, les modalités importantes de la note tarifaire FQN (pénalités d'annulation, échange, remboursement). Puis de créer le TST avec une FXB

- Module Rail : Plus de difficultés rencontrées sur cette prestation. Peu de candidats ont eu la perspicacité de noter l'horaire des vols pour réserver les trains les plus adaptés. Il en ressort un choix non toujours judicieux en termes d'horaires. Le placement automatique des passagers !4G0 n'est pas utilisé par tous les candidats. La tarification a été laborieuse, les candidats n'ont pas su créer le TST avec le format FXP et ne différencient pas les passagers de type adulte et enfant.

Il est à noter que certains candidats n'ont visiblement jamais utilisé Amadeus Rail, ce qui les place en difficulté lors de l'épreuve.

- Module Car + : des candidats maîtrisent mieux cette prestation en graphique, ayant l'intelligence de ré-ouvrir le PNR AIR pour adapter automatiquement les éléments de la demande dans Car+ (aéroport et horaires de prise en charge...). D'autres ne savent pas lire et exploiter les informations fournies par les pages écran.
- Module Hotel + : certains utilisent les vieux formats cryptiques : Amadeus Cars et Amadeus Hotel. Ils n'arrivent jamais à finaliser la réservation devant le jury.

Le temps de 20 minutes imparti a été suffisant et les candidats ont su tout au long expliquer leurs démarches aux jurys.

### 3. Troisième phase : 10 mn

Certains candidats ont plutôt bien répondu aux demandes d'approfondissement sur les formats et justifié leurs démarches. Ils vont rapidement à l'information demandée. Il est à souligner que les candidats ne se sont aidés d'aucun aide mémoire, mémo personnel (ce qui est, rappelons-le, autorisé) et avaient tous les formats utiles en tête ce qui est d'autant plus méritoire.

L'auto-évaluation sur la communication professionnelle sans être particulièrement développée est cependant juste, les candidats sachant analyser avec maturité les forces et les faiblesses de leur prestation.

A l'inverse, d'autres candidats ont beaucoup de mal à justifier la démarche mise en œuvre.

### Conclusion

Il est impératif dans la spécialité Touristique de maîtriser les 4 modules du GDS sans quoi les choix peuvent sembler illogique et l'explicitation de la démarche fallacieuse.

## **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<sup>ème</sup> 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.

S'il est observé des progrès dans la structure des dossiers présentés (3 productions de 1<sup>ère</sup> année et 1 production de 2<sup>ème</sup> année dans la dominante choisie), le contenu des productions n'est en revanche pas conforme aux préconisations, à savoir qu'au moins une production de 1<sup>ère</sup> année doit contenir une production sur GDS.

Il est par ailleurs rappelé que la production de spécialisation de 2<sup>ème</sup> année doit avoir un objectif général et que le candidat doit utiliser au moins 3 outils différents (ex : faire la promotion d'une structure à l'aide d'une vidéo, d'un site internet et de documents de promotion réalisés avec un logiciel de PAO). Les candidats interrogés ont souvent présenté des productions de 2<sup>ème</sup> année très peu fournies par rapport aux exigences précédentes (ex : une simple mise à jour de site internet ou une vidéo réalisée uniquement avec des photos...). Trop de productions relevaient du niveau de 1<sup>ère</sup> année, ce qui ne permet pas d'apprécier la spécialisation à sa juste valeur.

Concernant la présentation initiale, certains candidats ne respectent pas le temps imparti et réalisent des prestations bien trop succinctes. Lors de l'entretien, la plupart manque de connaissances théoriques sur les notions abordées en GIT. Plusieurs candidats n'avaient pas à leur disposition les productions sous format numérique ; il est donc difficile d'évaluer les compétences techniques et la maîtrise des outils utilisés

### *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).
- Dans la mesure du possible, il faut que les candidats apportent les productions sur support papier ET numérique (soit ils apportent leur ordinateur

portable, soit ils utilisent des outils en ligne et les copies d'écran des outils utilisés)

## **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**

#### **Sur la forme**

- Presque tous les candidats ont respecté les directives énoncées dans la circulaire d'organisation et ont présenté un dossier comprenant tous les documents (dossier EPE, attestations de stage, livret de professionnalisation). Seuls, quelques-uns ont présenté deux dossiers séparés. Dans un centre toutefois, trop de candidats ont présenté un dossier non conforme : les dossiers sont séparés, le nom de l'établissement apparaît distinctement sur le livret de professionnalisation ou sur un autre document illustratif, parfois une pochette verte par dossier, pochette verte à rabats et élastiques... Certaines attestations de stage ne portaient pas les noms des étudiants.

#### **Sur le fond**

- Dans l'ensemble, le nombre de semaines de stage est respecté et le rythme

bien équilibré. Toutefois, une observation montre une organisation de centre très morcelée : 1 jour, 7 semaines et demie, ou au contraire très long : 24 semaines, 16 semaines... Pour rappel, le référentiel indique en page 85 : « *Le stage, d'une durée de 12 semaines, peut être découpé en deux ou trois périodes qui doivent, en tout état de cause, s'inscrire dans la progression élaborée par l'équipe pédagogique de l'établissement de formation sur la durée du cycle de formation.* » Il ne saurait être dérogé à cette règle.

Le référentiel ne prévoit pas que le stage puisse être réalisé lors des congés scolaires.

### 1. Livret de professionnalisation :

- Tableau de validation des compétences informatiques :
  - Parfois très incomplet : lorsque le candidat présentait la spécialisation touristique, la partie sur les compétences multimédia était vide et inversement !
  - En touristique : certains candidats qui présentaient la spécialisation touristique ont validé des compétences en Amadeus Air uniquement.
  - Les noms des logiciels/outils/GDS utilisés n'apparaissent pas toujours dans les dossiers
  - le jury relève aussi des confusions PAO et PréAO
- Niveau des langues : parfois non rempli ou rempli par le candidat (non codé, sous forme de texte comme « bon niveau »)
- Spécialisation fonctionnelle/sectorielle (propre au centre de Chamalières) : pas de spécialisation : incompris et n'apparaît pas sur le livret. Souvent les candidats relatent leur choix de dominante.
- Validation des compétences :
  - Les différentes commissions se sont interrogées sur le fondement de la validation des compétences : « amener des flyers sur le lieu de promotion pour valider la compétence en promotion ; changement d'une ampoule pour valider la compétence de l'outil de fidélisation ; envoi de textos pour la diffusion de l'information touristique... ». De la même manière, les situations ne correspondent pas toujours aux compétences validées (exemple : donner le code WIFI aux touristes qui valide la compétence ajustement du programme des activités). Il est donc de la responsabilité des professeurs d'accompagner les étudiants dans l'argumentation qui peut être développée pour argumenter telle ou telle compétence et d'entretenir un questionnement chez les étudiants.
  - Dans certains cas, beaucoup trop de compétences sont validées en cours, en TD, en atelier professionnel, par l'EPE et lors des CCF (jusqu'à 30 compétences pour le même livret). Si la validation est certes possible dans ces conditions, elle doit rester très marginale tant elle ne place pas le candidat dans une situation favorable pour argumenter et expliciter la compétence « de manière située », c'est-à-dire contextualisée en univers complexe.
  - Certains livrets sont très peu renseignés : le contexte de réalisation est présent mais pas les détails de réalisation ; le descriptif est peu détaillé voire pas du tout.

Beaucoup de livrets comportent très peu de validation ce qui peut révéler une stratégie pour éviter la prise de risque. Rappelons que le livret constitue une trace quant à la démarche de professionnalisation et peut constituer un outil de préparation à l'entrée dans la vie professionnelle. L'acquisition du BTS signifie donc pour les recruteurs la maîtrise d'un certain nombre de compétences qui doivent pouvoir être justifiées et argumentées par les candidats.

Rappels :

- une seule situation vécue ou observée ne peut pas valider une compétence
- Pour une meilleure lisibilité du livret de professionnalisation, une taille minimale de police de 10 est vivement souhaitée.
- La mise en gras des lieux de validation des compétences permet une lecture plus facile. Il faut éviter d'inscrire « stage 1, stage 2... » car le jury doit sans cesse vérifier le lieu sur les attestations de stage.
- Rappel : les dossiers authentifiés doivent comporter une signature du professeur référent pour les compétences informatiques et pour les langues.

## 2. EPE :

- La structure du dossier est inégalement respectée (cf. infra).
- Beaucoup trop de dossiers d'EPE :
  - ne comportent que 13 pages ou au contraire plus de 15 pages
  - ne présentent pas de méthodologie.
  - ne présentent pas de justification du thème par rapport au parcours de professionnalisation
  - ne présentent ni de sitographie, ni de bibliographie et de référence aux annexes.
  - présentent des sources qui sont obsolètes ou qui proviennent essentiellement d'Internet (voire des paragraphes entiers copiés/collés)
  - certaines thématiques sont traitées sans aucune mise en relation avec l'activité touristique
- Certaines problématiques sont originales et intéressantes alors que d'autres induisent des réponses descriptives et informatives mais pas analytiques. Elles sont parfois un exposé d'une forme de tourisme ou un état des lieux, ou identiques aux anciens projets du BTS AGTL.
- Les conclusions de 5 pages ne sont pas toujours des réponses à la problématique. De plus, on ne trouve pas toujours de parties et sous-parties.
- Certains thèmes et problématiques sont déjà trop répétitifs : les outils technologiques dans les offices de tourisme, la concurrence d'Internet face aux agences de voyages
- Rappel : la problématique doit être bien rappelée en gras avant les conclusions.

## 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.
- Mettre en valeur l'ensemble des expériences professionnelles pendant les 15 minutes, et pas uniquement l'EPE : *stages, actions ponctuelles, situations en Atelier de Professionnalisation, vécu personnel, etc...* La remarque est également valable pour la phase d'entretien, au cours de laquelle certains candidats parlent de l'EPE de façon exclusive, ayant des difficultés à l'intégrer dans leur parcours global.
- Valoriser les compétences acquises de façon plus claire, soit en structurant le plan oral autour de celles-ci, soit en les abordant à travers des bilans d'expériences.