RÉGION ACADÉMIQUE
BOURGOGNE
FRANCHE-COMTÉ

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

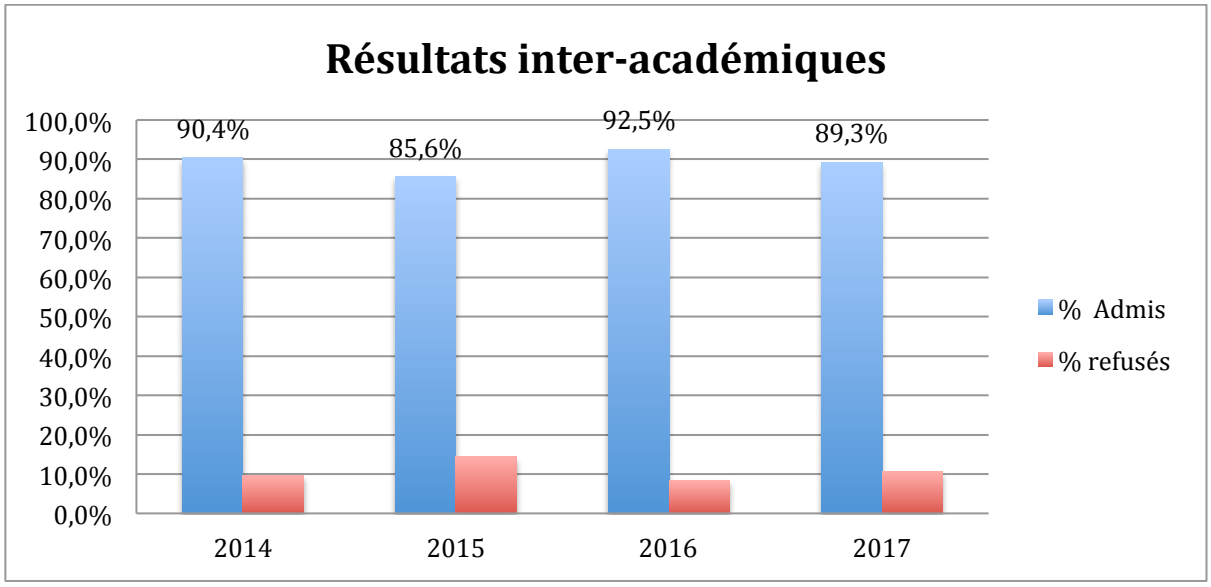
Brevet de technicien supérieur « Tourisme »

Session 2017

RAPPORT DE JURY

1 QUELQUES STATISTIQUES SIGNIFICATIVES

1.1 RÉSULTATS GLOBAUX – ÉVOLUTION



Résultats académiques de la session 2017 (reçus/présents)

Académie	Besançon	Clermont-Fd	Dijon	Nancy-Metz	Strasbourg
% d'admis	92,2%	91,9%	86%	89,6%	84,7%

1.2 TAUX D'ADMIS PAR ÉTABLISSEMENT

	présents	admis	%adm/pres
A03 BESANCON			
025102SZ ENS.DIST. BESANCON	1	-	0%
025104SS ENS.DIST. PONTARLIER	1	1	100%
0251727S MAISON FAM.RURALE PONTARLIER	15	13	86.7%
0390012B LYCEE CH.NODIER DOLE	32	32	100%
039106SY ENS.DIST. JURA	2	1	50.0%
A06 CLERMONT-FERRAND			
003001SS CNED ALLIER	2	1	50.0%
0030935A LYC PRIVE SUPERIEUR VICHY	34	30	88.2%
0631669X LYCEE POLYVALENT CHAMALIERES	63	61	96.8%
A07 DIJON			
0210006T LEGT CLOS MAIRE BEAUNE	32	27	84.4%
0211090W LPETP SAINT BENIGNE DIJON	47	45	95.7%
021120SY ENSEIGT A DISTANCE COTE D'OR	3	1	33.3%
0580552K LP F.MITTERRAND CHATEAU CHINON	23	18	78.3%
071120SF ENSEIGT A DISTANCE SAONE LOIRE	2	1	50.0%
0711249X LPETP OZANAM MACON	28	26	92.9%
A12 NANCY-METZ			
054054SF INDIVIDUELS MEURTHE ET MOSELLE	1	-	0%
0570210U LGTP NOTRE DAME PELTRE	46	44	95.7%
0572728F C.F.A. ROBERT SCHUMAN METZ	14	12	85.7%
057570SE ENSEIGNEMENT A DISTANCE 57	1	-	0%
0881672P C.F.A. DE CCI STE-MARGUERITE	5	5	100%
A15 STRASBOURG			
0670087F LYCEE HOTELIER A. DUMAS ILLKIR	66	58	87.9%
0671623A ECOLE GRANDJEAN STRASBOUR	8	8	100%
0672877N O.M.N.I.S.	21	17	81.0%
067777SL CFD PRIVE 67	1	-	0%
067888SB CNED 67	1	1	100%
067999SS INDIVIDUELS BAS-RHIN	1	-	0%
TOTAL	450	402	89.3%

1.3 MOYENNE PAR EPREUVE

RESULTATS PAR EPREUVE (après jury)	*2015*	*2016*	**2017**
E1-Culture générale et expression	11,33	11,23	**11,45**
E2-Expression et culture en LV étrangères			
- E21-LVE A : anglais	13,2	13,43	**13,21**
- E22-LVE B	13,29 (all) / 12,67 (esp)	13,13 (all) / 13,03 (esp)	**13,27 (all) / 13,13 (esp)**
E3-Gestion de la relation Client	12,86	13,15	**13,46**
E4-Elaboration de l'offre touristique :			
- E41-Tourisme et Territoire	11,18	11,86	**12,02**
- E42-Production d'une prestation touristique	10,99	11,66	**11,12**
E5-Gestion de l'information touristique			
- Dominante "information et multimédia"	13,08	13,41	**13,61**
- Dominante "information et tourismatique"	13,47	13,05	**13,71**
E6-Parcours de professionnalisation	11,80	11,92	**12,35**

2 LES RESULTATS ET LES RAPPORTS PAR DISCIPLINE

2.1 CULTURE GENERALE ET EXPRESSION – E1

Le corpus de documents avait trait au deuxième thème au programme du BTS 2016-2017, l'extraordinaire. Cette notion était ici associée à l'héroïsme, une catégorie de l'extraordinaire bien particulière. En effet, tout comme il y a l'extraordinaire dans la nature, ou dans le monstre, ou dans les catastrophes, ou dans les médias, l'extraordinaire se configure aussi de manière spécifique dans l'héroïsme. C'est notamment cette configuration particulière qu'il s'agissait d'interroger en voyant comment les quatre documents en présence en rendaient compte :

- Document 1 : Christelle PANGRAZZI, « Tout le monde peut-il être un héros ? », Ça m'intéresse
- Document 2 : Umberto ECO, « Le mythe de Superman », Communications, n°24, 1976.
- Document 3 : Martin PAGE, Je suis un dragon, Éditions Robert Laffont, 2015.
- Document 4 : Campagne de communication de la Fondation Emmaüs, 31 août 2015.

Observation sur les prestations des candidats

Les membres du jury formulent les remarques suivantes :

- dans l'ensemble, la connaissance des principes des exercices progresse ;
- la maîtrise de l'expression personnelle demeure plus fragile cependant, faute de références culturelles ;
- fait notable, la qualité générale de la langue écrite progresse depuis quelques années : la cohérence du propos est très souvent perceptible sans effort ;
- les copies les meilleures témoignent du fait que les deux exercices écrits peuvent être parfaitement maîtrisés.

Principaux conseils aux candidats

Il convient que les candidats pensent à rédiger une copie soignée, lisible et aérée (une ligne sur deux si besoin), ce qui facilite le travail de correction.

Les principes à mieux maîtriser dans l'exercice de synthèse sont les suivants :

- la concision est la qualité première attendue, sans que cela nuise à la pertinence du propos ni à la qualité de l'argumentation ;
- la synthèse, par nature, suppose non seulement la confrontation des thèses, mais la mise en perspective des arguments et même celle des modes argumentatifs ;
- la reformulation des documents fonde l'exercice ; cela interdit la reprise à l'identique des textes et la citation, explicite ou masquée ;
- de nombreuses organisations de synthèse ne relèvent pas d'un plan : celui-ci, qui comporte deux parties au moins, doit assurer une progression continue et explicite de la pensée.

Les principes à mieux maîtriser dans l'exercice d'expression personnelle sont :

- l'analyse du sujet doit mettre en mette en lumière sa spécificité par rapport à la thématique nationale ;
- l'énoncé de la question oblige à choisir un type de plan adapté, qui n'est pas nécessairement dialectique ;
- l'analyse des termes majeurs présents dans l'énoncé est attendue (« besoin » ; « admirer »; « extraordinaires ») ;
- la culture personnelle, très souvent absente des travaux, doit nourrir l'expression personnelle. On peut, pour cela, solliciter toutes les formes artistiques ou tous les domaines scientifiques.

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 et ne semblent pas semblé surpris par le contenu de l'épreuve (sujets, temps de préparation...). Ils ont plutôt bien ou assez bien réussi. Les difficultés constatées sont systématiquement d'ordre linguistique (fautes de grammaire et manque de lexique) mais la plupart du temps elles ne gênent pas la compréhension et ne sont pas un frein à l'interaction.

Remarques générales :
Les manques constatés peuvent laisser supposer que les candidats parfois prennent insuffisamment au sérieux leur préparation aux épreuves. 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 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'examinateur 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 oubli 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, tourismatique).

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

Le jury se félicite du niveau général et de la maturité professionnelle des candidats. Il semble que dans la plupart des cas les candidats ont bien connaissance des exigences requises.
On peut toutefois noter qu'à plusieurs reprises, des candidats ont présenté des fiches de situations qui relataient plutôt des missions réalisées en général au cours d'un stage, et non une situation mettant en scène un type de clients ou une situation bien précise. Cela rend donc la question du "paramètre modifié" un peu plus difficile à appréhender.
L'attention des candidats doit à nouveau être attiré sur le nécessaire équilibre dans les fiches entre les fonctions 1 et 2. Comme indiqué plus haut : « le candidat doit présenter deux situations correspondant aux activités emblématiques de chacune des deux fonctions de référence F1 et F2 » c'est-à-dire deux fiche pour F1 et deux fiches pour F2.

<u>Commentaires concernant les prestations des candidats</u>
Lors de la première phase de 5 min, les situations ont été présentées avec méthode et bien appuyées par les documents justificatifs nécessaires. Bon nombre de candidats a fait l'effort d'introduire les spécificités leur environnement professionnel et de leur territoire touristique pour faciliter la compréhension du jury.
Au cours de la 2ème phase de 15 min, le jury a fait en sorte de retenir une situation professionnelle significative et caractéristique du parcours de professionnalisation du candidat. Ainsi, la modification du paramètre de la relation clientèle a souvent été analysée avec rigueur et les solutions proposées réactives et pertinentes. Les candidats avaient dans leur ensemble une bonne connaissance de leur environnement de travail, cela s'expliquant par la réalisation d'une période longue de professionnalisation au sein d'une seule structure touristique sous la forme de l'apprentissage. Ainsi les candidats, de part leur vécu professionnel, ont une connaissance fine des spécificités de leur organisation et des cibles de clientèles qu'elle accueille.
La modification de paramètre proposée a pour la grande majorité des candidats déjà été vécue ou abordée au sein de la structure de référence donc les candidats n'ont fait que réexpliquer et justifier des démarches déjà vécues. Beaucoup de candidats ont eu un comportement digne d'un professionnel apte à gagner et conserver la confiance des clients de la structure touristique dans laquelle il travaille depuis 2 ans.
Durant la 3ème phase de 10 min portant sur l'interrogation transversale des autres situations, les candidats se sont montrés réactifs et ont su rapidement aller à l'information demandée grâce à une organisation ordonnée de leurs ressources professionnelles. L'analyse a été dans l'ensemble concrète et bien illustrée, le propos pédagogique. L'interactivité avec le jury a été bonne, le recul professionnel des candidats les aidant à avoir un regard constructif sur leurs pratiques. Certains

candidats n'ont pas hésité à se lever pour valoriser des documents, déplier des cartes territoriales afin de répondre aux questions du jury sur la localisation des sites touristiques, l'évaluation des distances. Finalement, l'analyse des candidats sur leur aptitude communicative a souvent été objective.

Pour rappel :
La prestation des candidats est directement liée à la qualité des situations présentées. Il est important que celles-ci ne restent pas simplistes car ne mettant pas en jeu de réelles compétences en relation client telles qu'elles sont attendues en fin de formation. Si la première partie de l'épreuve (5 mn d'exposé) est en général bien gérée, on constate un manque d'analyse et de compréhension des enjeux de la relation client chez plusieurs candidats.

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 avale 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 2017 :
Le sujet, en cohérence avec le programme, traite d'une mise en tourisme d'un espace à vocation autrefois agricole aujourd'hui à vocation patrimoniale ainsi que de la promotion de l'œnotourisme. Il porte sur une destination connue et fréquentée par une clientèle française.
Ce sujet correspond aux parties du programme traitant des espaces et identités touristiques, en particulier le milieu rural, ainsi que la question des dynamiques des territoires. - C'est un sujet sans difficulté particulière car il appelle à une analyse des atouts de la région du Haut-Douro, de sa mise en tourisme traduite par un schéma spatial traduisant cette implantation touristique.
Le dossier de documents, composé de 9 annexes, est suffisant pour conduire l'épreuve.

Concernant le schéma :
Les copies présentent dans leur très grande majorité des productions graphiques, de surcroît avec une légende détaillée.
Outre les apports de connaissances par le candidat, il est rappelé que les capacités suivantes sont attendues :

- identifier et justifier les facteurs d'attractivité d'un territoire touristique, c'est à dire repérer des potentialités touristiques ainsi que des contraintes ou des limites : patrimoine paysager et touristique ; accessibilité du territoire et ouverture aux flux.
- identifier des formes touristiques dans leur forme actuelle et – plus facultativement, les acteurs

Le schéma doit également satisfaire à certains critères :

- l'efficacité visuelle et la qualité de la réalisation
- le choix des figurés et l'organisation de la légende
- la réponse à la consigne

Quelle que soit la production réalisée, on considère qu'un schéma est acceptable :

- lorsqu'il répond aux attendus de la consigne
- lorsqu'il est réalisé avec soin et bénéficie d'une nomenclature lisible et utile au propos

Pour rappel, le schéma doit se trouver sur une feuille de copie : les brouillons ne sont pas acceptés ! Pour des questions pratiques de compréhension et de lecture, il est impératif de ne pas présenter la légende au dos du schéma.

Remarques sur les copies des candidats :
Globalement, les correcteurs s'accordent à dire que le niveau de rédaction des copies s'améliore et la pratique du schéma semble mieux maîtrisée par les étudiants. Toutefois, on peut constater un manque de culture générale.
Le jury note également quelques maladresses :

- les documents sont trop souvent paraphrasés et présentés dans l'ordre où ils se trouvent dans le dossier d'annexes.
- Pas ou peu de description des paysages ou d'analyse des paysages (annexe 1 représentant les rives du Douro classées UNESCO !)
- Des confusions au niveau des climats quand ceux-ci sont évoqués.
- Certaines copies présentent des sommaires en première page, ceux-ci pouvant faire perdre du temps au candidat.

PRODUCTION D'UNE PRESTATION TOURISTIQUE – E42

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 relevait d'une thématique tourisme mais concernait un domaine d'activité assez étroit. L'enchaînement des parties a parfois déstabilisé les candidats.

Remarques par rapport aux réponses des candidats

Q : 1.1	Très peu de réponses à cette question, celle-ci n'a pas été comprise. Les étudiants ne connaissaient pas leur cours de mercatique et ont effectué une analyse de produit.
Q : 1.2	Question de logique qui n'a pas posé de problème.
Q : 1.3	Des réponses peu réalistes. La distinction financement interne et

	financement externe n'a pas été faite la plupart du temps.
Q : 1.4	Pas de problème pour calculer le coût d'acquisition
Q : 1.5	Les étudiants se sont montrés logiques. Des confusions avec la notion de chiffre d'affaires ont toutefois été observées.
Q : 1.6	Très peu de réponses à cette question, l'énoncé étant imprécis.
Q : 2.1	Du recopiage d'annexes. Peu d'étudiants ont structuré leurs réponses.
Q : 2.2	Une question mal traitée dans l'ensemble. Les arguments avancés étaient en général peu pertinents. La plupart du temps, il s'agissait de lettre et non pas de mail.
Q : 2.3	Les étudiants ont confondu professionnels et institutionnels.
Q : 3.1	Beaucoup de recopiage d'annexes.
Q : 3.2	Les étudiants ont éprouvé des difficultés à repérer l'aspect juridique.
Q : 3.3	Des réponses souvent basiques et avec des répétitions. Les étudiants ont souvent oublié un des deux thèmes. Manque de réalisme dans les actions proposées.
Q : 3.4	Question qui n'a pas posé problème aux candidats.
Q : 3.5	Des réponses assez limitées. Les étudiants se sont limités à la qualité des services.

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 tourismatique ».

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

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.

Dominante tourismatique

Commentaires concernant la prestation des candidats

1. Présentation des situations : 10 mn

Les dossiers présentés sont conformes au référentiel d'examen. Les candidats ont tous présenté deux situations correspondant au programme multimédia de tronc commun et une situation de tourismatique.

- **Concernant le tronc commun**

Les candidats doivent proposer, quelle que soit sa dominante, 3 productions de nature différente du tronc commun c'est-à-dire des enseignements de première année.
Pour rappel, le tronc commun est composé de 5 parties distinctes :

a. Les éléments fondamentaux de l'environnement numérique : notions théoriques sur la notion d'information, les réseaux, la sécurité, les droits, les bases de données, …
b. La bureautique et outils multimédias : Traitement de texte, tableurs, gestion du temps et de projets (Gantt, Xmind..), PAO (Publisher, Impress, Scribus…), Préao (Powerpoint, Prezi, …), la retouche d'image
c. Les outils de communication : messagerie, outils nomades, services web, réseaux sociaux, blogs, site web, travail collaboratif…
d. Outils de GRC, traitement d'enquêtes.
e. Tourismatique : Air, Rail.

A) Remarques sur la forme

Il est souhaitable que dans les fiches apparaissent de manière aisément identifiable les attendus officiels : contexte ; objectifs ; méthodologie.
Quelques candidats ne distinguent pas encore les productions relevant du tronc commun des productions de spécialité.
Pour rappel, tous les candidats doivent se présenter avec les supports numériques ; en l'absence de ceux-ci, il est en effet difficile de redemander aux candidats de retravailler sur la source et de vérifier qu'ils en sont bien l'auteur et qu'ils maîtrisent bien les différentes phases de création de sa production.

Si la très large majorité des candidats utilisent des outils libres ou gratuits ou la suite office de Microsoft, certains candidats peuvent avoir la tentation de travailler sur des logiciels non disponibles dans les centres d'examen. Dans ce cas de figure, l'utilisation de le recours à un matériel personnel (portable, tablette, smartphone du candidat) est tout à fait envisageable sur une partie de l'épreuve. Il est préférable voire impossible de procéder autrement quand les logiciels spécifiques sont utilisés par l'étudiant (environnement Mac, sites web en localhost, logiciels spécifiques). Cela résout les problèmes d'absence du logiciel dans le centre (Logiciels Adobe payants), des incompatibilités de version, les problèmes de légalité de licence et d'administration de réseau.
Cette mesure n'empêche pas l'interrogation sur le matériel du centre d'examen.

B) Remarques sur le fond :

Le champ de formation est très vaste qu'il est possible de faire un choix au niveau des outils qui sont plus ou moins approfondis selon les projets des étudiants.

La bureautique reste cependant prépondérante même dans l'option multimédia. Les outils web ne sont pas encore pleinement exploités. La nature des sites web montre surtout l'utilisation de plateformes HTML plutôt que les CMS plus complexes à administrer mais correspondant pourtant à une approche professionnelle.

Concernant l'usage des outils bureautiques, si une bonne maîtrise est de norme, il faut ici rappeler que le niveau en informatique est ici supérieur au B2i. Les bases du TT, des tableurs, de la Préao doivent impérativement être acquises. La spécialisation doit ensuite clairement apparaître en affirmant des compétences qui vont au-delà d'un usage basique des produits à suivre.

A titre d'exemple, et sans être exhaustif, les applications qui peuvent être utilisées (selon le cas, en tronc commun ou en spécialisation) :

a) **Traitement de texte :** attention à l'orthographe, la pagination, la qualité de mise en page, l'usage des fonctionnalités d'édition de publipostage.
b) **Tableurs :** les formules de calcul de base doivent impérativement être maîtrisées. Le tableur ne doit en outre pas être considéré comme une base de données.
c) **Les bases de données**. Pour rappel, le traitement des requêtes est prévu dans le référentiel…
d) **Gestion du temps et de projets** (Gantt, Xmind..)
e) **PAO** (Canva, Impress, Scribus, InDesign…) : Très utilisés en production ces logiciels ont permis d'avoir de très belles brochures, dépliants, maquettes, carnets de voyage. Quels que soient les choix opérés, une exigence de qualité est requise puisque les outils libres permettent aujourd'hui l'édition de document d'un niveau de qualité quasi-professionnel. L'utilisation de productions réelles tirées de stages aide grandement à imposer des critères d'acceptabilité.
f) **Préao** (Powerpoint, Prezi, Powtoon, Slide, Vism, Bunkr, Sway…): Massivement utilisé, l'outil Powerpoint trouve de très nombreuses applications. C'est un outil relativement bien maîtrisé. Cependant le contexte dans lequel il est utilisé pose parfois le problème de son adéquation : devis, carnets de voyage.
g) **La retouche d'image** (Photoshop, Google Images, Illustrator, Unfreez, PhotoFiltre, LogoMaker, Photoscape, PixIR.com). Au delà des manipulations sur des logiciels précis, la connaissance des spécificités des formats de fichiers, de la sémantique des couleurs est à développer. C'est en effet essentiel pour la PAO et le web.
h) **Les outils de montage vidéo** (Windows movie maker, ..)
i) **Les outils de communication** : messagerie, outils nomades, services web, réseaux sociaux, blogs, site web, travail collaboratif…
j) **Les outils sociaux** de microblogging, de photo, de vidéo très utilisés dans la communication touristique, commencent à apparaître mais sont à développer dans les pratiques des étudiants.
k) **Outils de GRC, traitement d'enquêtes.** Les logiciels d'enquête (Sphinx ou Ethnos) peuvent être utilisés. Sont également acceptés certaines nouvelles solutions en ligne comme un usage intelligent de Google Form. Les tris proposés peuvent aller au-delà des simples tris à plat.
l) **Création de site web** (Wordpress, Wix, Piktochart, Wamp, Spip, E-monsite, Jimdo.com, Cabanova)

m) **Création d'appli Android et iPhone** (Swiftic, Appy Pie)
n) **Outils de géolocalisation et de m-tourisme** (guidigo, actionbound, mobexplore, enigmapp, izi.travel, figibox, …)
o) **GDS (Global Distribution Service)** (Amadeus Air, Rail). Pour l'heure Tourinsoft, Teldra, Ubicamp, ou encore Marmara, Fram ou Feria dans leurs versions BtoB ne sont pas encore utilisables dans le contexte d'examen.

Concernant les prestations des candidats dans les spécialités :

- **Concernant les situations Multimédia**, le jury a regretté dans l'ensemble leur faiblesse conceptuelle en termes de compétences informatiques mobilisées. Certaines situations sont mêmes d'une grande simplicité et ne requièrent que quelques minutes de travail. Exemples : création d'une fiche client dans le Logiciel Gestours ; Même situation sur le logiciel de GRC Vente Partner ; Entrée du code de la référence d'un voyage dans le Logiciel Logicar, création d'un questionnaire d'enquête sur Word sans l'analyse des résultats… D'autre part certaines situations présentées sont davantage des situations de G.R.C. ou de conception de voyage car les compétences informatiques sont plutôt marginales.

- **Concernant la situation Tourismatique**, celle-ci repose à chaque fois sur un PNR multimodal fictif globalement cohérent mais basique quant aux attentes de la demande client de départ. Aucun scénario présenté n'a fait preuve d'originalité en intégrant des rubriques complémentaires du PNR (réservation de services spéciaux, remarque, placement en cabine…). Les preuves du PNR réalisé sont présentes mais bon nombre de candidats ont du mal à justifier certains formats en particulier ceux relatifs à la réservation de la classe (SS) et à la tarification du dossier.
- La durée de 10 minutes a été globalement respectée et la communication des candidats plutôt fluide. Cependant, certains candidats n'apportent pas suffisamment de ressources pour appuyer leurs démarches.

2. Dossier multimodal à réaliser : 20 mn

Le PNR ayant été soumis au candidat est de type multimodal à trois prestations. 2 minutes d'observation du scénario ont été laissées au candidat avant de débuter.

- **Module Air :**

Les candidats ont globalement été lents pour arriver à l'affichage des écrans de disponibilités pertinents en raison d'un manque d'assurance dans les formats d'encodage notamment celui de la compagnie aérienne. Aucun candidat n'a eu le réflexe d'afficher les disponibilités Aller-retour sur le même écran afin de gagner du temps et avoir une visibilité directe sur les trajets les plus appropriés à la demande client.
Certains candidats rencontrent des difficultés à lire les écrans de disponibilités et à repérer les informations essentielles comme la compagnie aérienne assurant le vol (ignorance du mot code-share), le temps de trajet, les terminaux…Le timing temps de trajet, décalage horaire n'est pas compris.
Les rubriques complémentaires du PNR à savoir les services additionnels (repas, bagages en excès…), les remarques, le placement des passagers dans l'avion, la

forme de paiement, les réductions spécifiques…n'ont globalement pas être traitées. Les candidats ignorent dans leur majorité l'utilisation du module graphique pour réserver facilement les prestations additionnelles.
La tarification du PNR est peu comprise, les candidats connaissent généralement un seul format (souvent FXB) et ne savent pas afficher les notes tarifaires et consulter les paragraphes importants. Les candidats ne savent pas ce qu'est un T.S.T. et comment il se crée.

- **Module Car + et Hotel + :**

Les candidats maîtrisent relativement bien ces prestations réservées en mode graphique. Il faut dire que les éléments de la demande (dates, durée) sont directement entrés dans le masque de recherche à l'ouverture du module. Les candidats savent utiliser les filtres d'affinage de la recherche et trouver les informations pertinentes (services, conditions de la location ou de la réservation de la chambre) pour bien coller à la demande des clients.

- **Module Rail DISPLAY :**

Peu de candidats ont eu la perspicacité de vérifier en 1ère intention les horaires des vols pour réserver les trajets ferroviaires les plus adaptés. Il en ressort un choix pas toujours judicieux du parcours ferroviaire retenu. Les candidats n'ont pas la réflexion pertinente sur la gestion du pré-post acheminement. Les modalités de reliement entre les gares et les aéroports (CDG, LYS, BSL) en termes de moyens de transport et de durée ne sont pas connues. D'autre part, les candidats ne savent pas où se rendre pour renseigner les clients sur les modalités de flexibilité des titres.
Le temps de 20 minutes imparti a été suffisant. Certains candidats ont trop peu expliqué en temps réel leurs démarches au jury.

3. Troisième phase approfondissement-réflexion : 10 mn

Le jury est revenu principalement sur les éléments du PNR AIR « mis de côté » pendant le temps imparti. Bon nombre de candidats ont semblé découvrir l'utilisation du mode graphique pour réserver les services additionnels, le placement des passagers…Les formats de tarification et les notes tarifaires ont aussi été approfondis en raison du manque de maîtrise. La lecture des écrans de disponibilités a aussi été revue et a confirmé un manque de maîtrise pour certains candidats des basiques.
Du temps a été passé sur la gestion du pré-post acheminement ferroviaire pour permettre aux candidats de comprendre le raisonnement horaire globale et réserver les disponibilités pertinentes.

L'auto-évaluation sur la communication professionnelle sans être particulièrement développée s'est souvent avérée juste. Les candidats savent plutôt bien analyser les forces et les faiblesses de leur prestation. Plusieurs candidats ont reconnu spontanément avoir effectué leur apprentissage dans des structures réceptives locales (O.T, C.D.T, croisières fluviales…) ne disposant pas du GDS et avoir manqué de temps et de moyens pour pratiquer confortablement l'outil dans leur structure de formation en raison du faible nombre d'heures alloué, du manque d'équipement en licences AMADEUS auxquels se sont ajoutés des « bugs » récurrents et une lenteur excessive de la connexion Wifi. Les candidats s'en étant le mieux sortis sont ceux ayant réalisé une ou plusieurs périodes de formation en agence de voyage.

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 a observé des progrès dans les dossiers présentés. Toutefois, certains dossiers se contentent encore de travaux d'un niveau « tronc commun ». En d'autres termes, ces dossiers ne rendent pas compte de production spécialisée du niveau de 2ème année faisant apparaître avec clarté la dominante multimédia.
Il est toutefois utile de rappeler que la production de spécialisation de 2ème 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 2ème 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 1ère 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

Dossier

La structure du dossier est bien respectée (3 productions de 1ère année et 1 production de 2ème année dans la dominante choisie). Le contenu des productions est davantage conforme aux préconisations décidées dans le cadre des formations liées à la réforme :

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).

1. Remarques sur les dossiers

1.1 Sur la forme

- La consigne de 2 pages d'introduction, 6 pages de méthodologie (illustrations placées en annexes) et 7 pages de conclusion, n'est pas respectée pour un bon tiers des EPE.
- La méthodologie est parfois absente.
- La méthodologie et la conclusion sont parfois saisies au kilomètre, sans plan particulier.
- De nombreux certificats ne sont toujours pas conformes à la nouvelle version.
- Des attestations, livrets et EPE n'étaient pas reliés ou reliés sans respecter la consigne étant l'ordre suivant : attestations puis livrets puis EPE.
- Le livret de professionnalisation est parfois renseigné en caractères minuscules, rendant sa lecture difficile. Cependant on observe parfois l'utilisation d'un code couleurs pour identifier les lieux où sont validées les compétences ce qui facilite sa compréhension.
- Les consignes de mise en page (police, taille, interligne, absence de couleur)

ne sont pas toujours respectées.

- La problématique et/ou le thème n'apparaissent pas sur toutes les pages de garde malgré la consigne donné en ce sens.
- Certaines EPE font référence à des numéros d'annexes absentes du dossier.
-
- Sur un centre, on observe trop de documents avec corrections manuscrites apparentes des enseignants.

1.2 Sur le fond

1.2.1. Les attestations de stage

Sur quelques centres, des stages présentent exclusivement des missions propres au secteur hôtelier, ce qui est restrictif. Si des activités de tourisme peuvent être conduites dans ce type d'établissement, les stages ne sauraient se résumer à ces structures tant les compétences à acquérir sont bien plus larges que ce qui peu y être proposé.

1.2.2. Livret de professionnalisation :

Beaucoup de livrets ne spécifient pas la spécialisation fonctionnelle et sectorielle.

Les noms des logiciels/outils/GDS utilisés n'apparaissent pas toujours dans les dossiers.

1.2.3. EPE :

Certaines problématiques sont originales et intéressantes alors que d'autres induisent des réponses descriptives et informatives mais pas analytiques. Dans ce dernier cas, la question posée n'est pas une réelle problématique et conduit à se limiter à un inventaire ou une description sans argumentation. Il est utile de rappeler que les définitions qui déterminent parfois toute l'EPE ou toute une compétence ne doivent pas être négligées.

La réponse à la problématique est parfois ignorée et donc conduit à une conclusion insuffisante. A ce stade, il manque aussi souvent des préconisations personnelles de l'étudiant.

On constate cependant que les méthodologies font référence à des sources variées ce qui est un progrès notables par rapport aux sessions précédentes.

Deux centres constatent le manque de contextualisation de l'E.P.E. A cet endroit, il faut inciter les candidats à mettre en valeur leur expérience professionnelle (stages, CDD, missions…) dans le thème d'EPE, ainsi que dans les compétences.

Pour finir, il convient que les équipes pédagogiques vérifient, par la reprise de phrases tirées de l'EPE dans un moteur de recherche que les écrits des étudiants ne correspondent pas purement et simplement à des la paraphrase de document ou à un véritable plagiat.

2- Remarques sur le déroulement de l'épreuve :

2.1 Phase de 15 minutes

- Certaines synthèses ne reprennent que le parcours de professionnalisation ou les conclusions de l'EPE et non les 2.
- Les candidats ne présentent pas tous leur projet post BTS (projet d'études ou professionnel).
- Les candidats prennent parfois la structure des 4 fonctions pour présenter leurs parcours professionnels, d'où un listing monotone des différentes

situations.

- Il demeure parfois des 1ères phases trop courtes au contenu mal équilibré.
- Sur un centre des étudiants indiquent clairement leur établissement de provenance, ce qui est à proscrire.
- Pour certains candidats, il y a peu, voire aucun support !
- Certains étudiants sont venus avec des diaporamas, mais sans PC, pensant que le centre fournirait cet outil.
- Certains candidats superposent des dizaines de documents que le jury n'a pas le temps de regarder, d'autres les laissent dans leurs classeurs et se contentent d'en tourner les pages sans même les extraire des pochettes dans lesquelles ils sont rangés.
- Certains candidats ont une prestation orale satisfaisante mais qui masque un contenu superficiel.

2.2 Phase de 25 minutes

- Des illustrations ou productions sont parfois absentes lors du sondage des compétences.
- Des compétences issues de la fonction 3 ou 4 sont validées en cours (TD cours et non atelier). Si cette possibilité existe puisque le référentiel déclare recevables les situations observées, cette démarche ne saurait être systématisées voire exclusive.
- Certains candidats avaient un parcours professionnel très intéressant, qui n'était pas décliné dans le livret.
- Concernant le livret de professionnalisation, quelques étudiants font le choix de valider très peu de compétences. Cette démarche, qui vise à orienter le questionnement du jury sur un nombre limité d'items interroge puisque la finalité du BTS vise bien l'acquisition d'un nombre significatif de compétences attachées au diplôme. Les équipes pédagogiques doivent donc se montrer attentive à cette démarche.
- nombreux livrets presque vides de validation, ce qui ne facilite pas les sondages. l'oral.

2.3. Candidats :

Trop de candidats ne viennent pas en tenue professionnelle (Jeans, baskets…).