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 2019

RAPPORT DE JURY

Le brevet de technicien supérieur « Tourisme » est rénové à partir de la rentrée 2019 pour une première session d'examen en 2021. Cela signifie que les étudiants inscrits à l'examen pour la session 2020 présenteront encore le BTS Tourisme dans sa forme actuelle et seront par conséquent formés pendant l'année 2019-2020 en accord avec le référentiel précédent.

Plusieurs raisons motivent cette rénovation en plus d'actualiser le contenu des savoirs. La première est générale à tous les diplômes professionnels, en lien avec l'introduction de blocs de compétences dans les diplômes professionnels. Cette structuration est importante afin de rendre le diplôme plus accessible à tous les publics (VAE, formation continue…). La deuxième vise à supprimer la distinction des spécialités Tourismatique et Multimédia en 2ème année pour homogénéiser le bloc GIT et fonder une culture commune à l'ensemble des diplômés.
Deux nouvelles épreuves facultatives font leur apparition : l'une encourage une immersion professionnelle dans un pays étranger (stage 14 semaines), l'autre permet de développer une spécialité sectorielle.

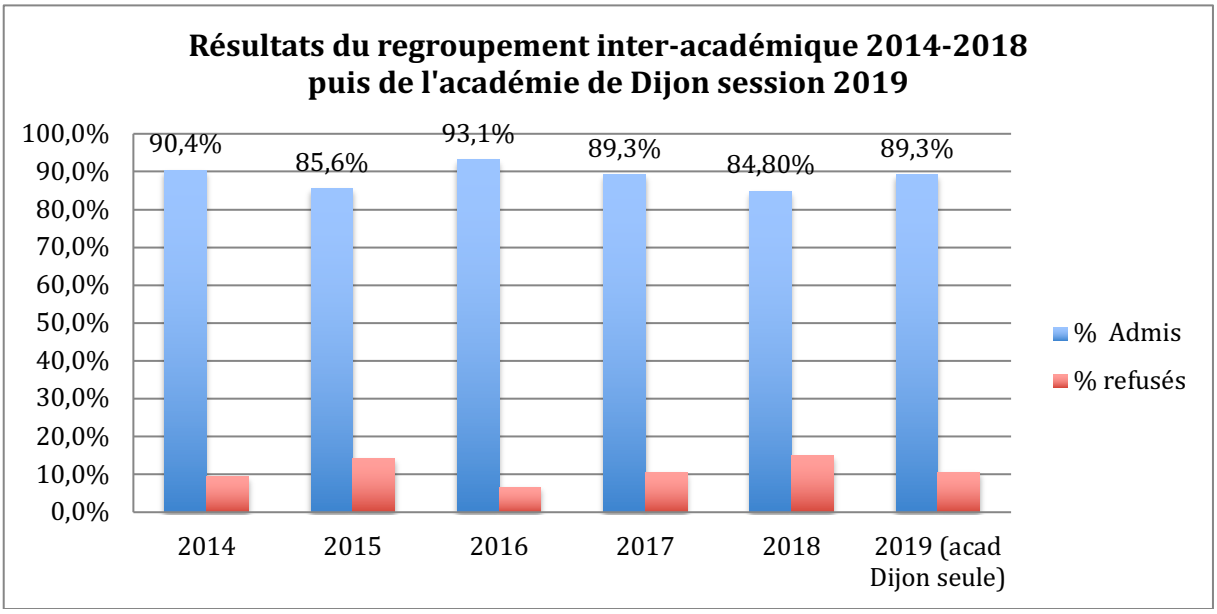
Plusieurs ressources sont proposées pour que les équipes pédagogiques puissent se préparer au mieux aux évolutions de la formation :

- Le nouveau référentiel : http://tourisme.ac-dijon.fr/spip.php?article1768
- le site national du BTS Tourisme : http://tourisme.ac-dijon.fr/index.php
- des groupes Viaeduc dédiés : https://www.viaeduc.fr/

Il est à noter que le nouveau référentiel propose, en dernière page, le tableau de correspondance entre les épreuves et unités du BTS Tourisme 2021 et celles du BTS dans sa version 2012.

1 QUELQUES STATISTIQUES SIGNIFICATIVES

1.1 RESULTATS GLOBAUX – EVOLUTION



1.2 TAUX D'ADMIS PAR ÉTABLISSEMENT

	ADMIS	%
110 SCOLAIRE		
0210006T LYCEE CLOS MAIRE	27	87.1
0211090W LYCEE SAINT BENIGNE	41	97.6
0580552K LYCEE F. MITTERRAND	15	79.0
0711249X LYCEE F. OZANAM	24	100
230 ENS.DIST.SCOL.		
021120SY ENSEIGT DISTANCE 21	1	33.3
071120SF ENSEIGT DISTANCE 71	1	50.0
250 ENS.DIST.F.CONT		
021120SY ENSEIGT DISTANCE 21	-	0
320 FORMAT.CONTINUE		
0212191T GRETA 21 DIJON	1	100
581 EX.SCOLAIRE		
089002SB ISOLES YONNE	1	100
TOTAL	111	89.5

1.3 MOYENNE PAR EPREUVE

RESULTATS PAR EPREUVE (après jury)	*2016*	2017	2018	**2019**
E1-Culture générale et expression	11,23	11,45	11,29	**11,82**
E2-Expression et culture en LV étrangères				
- E21-LVE A : anglais	13,43	13,21	12,93	**13,00**
- E22-LVE B	13,13 (all) / 13,03 (esp)	13,27 (all) / 13,13 (esp)	13,49 (all)/ 12,63 (esp)	**13,25 (all)/ 12,3 (esp)**

E3-Gestion de la relation Client	13,15	13,46	13,12	**13,34**
E4-Elaboration de l'offre touristique :				
- E41-Tourisme et Territoire	11,86	12,02	11,37	**11 ,74**
- E42-Production d'une prestation touristique	11,66	11,12	9,74	**10,33**
E5-Gestion de l'information touristique				
- Dominante "information et multimédia"	13,41	13,61	13,85	**13,66**
- Dominante "information et tourismatique"	13,05	13,71	13,08	**14,34**
E6-Parcours de professionnalisation	11,92	12,35	11,55	**12,72**

2 LES RESULTATS ET LES RAPPORTS PAR DISCIPLINE

2.1 CULTURE GENERALE ET EXPRESSION – E1

Le corpus de documents avait trait au thème « Seuls avec tous ». Les quatre documents proposés étaient les suivants :

Document 1 : Émilie DAUDEY et Sandra HOIBIAN, « La société collaborative, mythe et réalité », CREDOC, *Cahier de recherches* n°313, décembre 2014.

Document 2 : Emmanuelle ANDREANI-FACCHIN et Antoine MESTRES, « Coworking mode d'emploi », *Society*, juillet 2018.

Document 3 : Jean GIONO, *Lettre aux paysans sur la pauvreté et la paix*, Éditions Grasset, 1938.

Document 4 : Rémi MALINGREY, dessin paru dans *Libération*, décembre 2014.

Le sujet du travail d'écriture personnelle était le suivant : « Selon vous, notre société nous rend-elle solidaires ? »

Commentaires sur le sujet :
Pour la synthèse, les documents apparaissent clairs, variés et accessibles globalement à un candidat préparé à l'exercice. Le corpus a donc dans l'ensemble été maîtrisé et la production fondée sur une problématique pertinente ou recevable.
Le graphique intégré au document 1 n'est pas suffisamment exploité dans la synthèse cependant et l'étude du dessin de presse, document 4, s'avère inégale.
Les candidats ont eu du mal non pas à comprendre l'extrait de Giono, document 3, mais à le mettre en perspective avec la thématique dominante du corpus, la collaboration ou le faire ensemble.
La problématique proposée pour l'expression personnelle est bien distincte de celles qui peuvent structurer l'approche du corpus : cela ne peut que favoriser les productions.

Compétences maîtrisées par les candidats :
Cette session confirme les précédentes : principes et méthodes de la synthèse sont majoritairement maîtrisés, ce qui témoigne de la qualité de la préparation des candidats.

Compétences insuffisamment maîtrisées par les candidats :
L'expression personnelle, quant à elle, demeure l'exercice le moins réussi : sacrifiée par manque de temps, peinant parfois à structurer un propos ou à tenir compte de la question posée, elle se caractérise souvent par sa brièveté inquiétante, par une difficulté à mobiliser une culture personnelle voire une difficulté à oser penser, c'est à dire oser adopter un point de vue sur le monde et l'étayer.
Ce constat caractérise les rapports académiques, session après session, sans amélioration globale notable des compétences des candidats.

La fragilité de la maîtrise de la langue écrite, chez un nombre non négligeable de candidats, est inquiétante également ; cela va parfois jusqu'à empêcher la compréhension du propos, même oralisé.
En annexe à ce rapport, on trouvera un document synthétique caractérisant le niveau de maîtrise de la langue attendu pour le socle commun, en fin de scolarité obligatoire : des critères mettant en lumière une maîtrise de la langue de niveau B1, soit le seuil à partir duquel chacun, selon ses efforts, peut être acteur de ses propres progrès.
Certains travaux apparaissent en deçà de ce niveau de maîtrise.
Il est probable que cette maîtrise insuffisante de la langue explique également le peu de richesse culturelle des travaux les plus fragiles : bien que cette corrélation ne soit pas systématique, des difficultés de lecture-compréhension ne favorisent pas la qualité de l'expression écrite et interdisent de fait tout plaisir de la lecture. On voit mal dans ce cas comment susciter l'envie de se cultiver ou de s'informer via des ressources textuelles.

L'annexe jointe pourrait tout à fait fonder un diagnostic initial en début de STS1 de manière à établir au besoin, sur deux années, un plan de progression personnalisé à partir d'un bilan objectif.

Conseils aux candidats :
- se familiariser davantage à l'analyse des documents composites (document 1 du corpus) ;
- à la suite d'un diagnostic initial en termes de maîtrise de la langue, s'emparer pleinement de la question et s'engager, en autonomie, dans une acquisition progressive des capacités prioritaires qui seraient à consolider.

Annexe :

MAITRISE DE LA LANGUE NIVEAU B1

B1 – Niveau Seuil (début de l'autonomie)

Un utilisateur **autonome** de la langue = capable d'**agir sur ses propres progrès**.

Écouter – comprendre l'essentiel d'un échange, d'une émission de radio ou de télévision concernant des sujets familiers ou d'intérêt personnel quand un niveau de langue courant est utilisé.
Lire – comprendre des textes racontant une histoire, décrivant des événements, exprimant des sentiments, rédigés essentiellement dans une langue courante.
Dire (interaction) – pouvoir prendre part à une conversation ou un échange sur des sujets familiers ou d'intérêt personnel.
Dire (expression en continu) – pouvoir raconter une histoire, l'intrigue d'un livre, un film ou un spectacle – raconter des expériences ou des événements – expliquer ses idées ou son opinion.
Écrire – pouvoir écrire un texte simple et cohérent sur des sujets familiers ou d'intérêt personnel : décrire ou raconter des faits, des événements ou des expériences – présenter ses idées, ses sentiments ou ses réactions – donner son opinion.

Critères d'évaluation – production écrite niveau B1

GRAMMAIRE DE DISCOURS	- ponctuation et mise en page sont assez maîtrisées pour permettre une lecture fluide le plus souvent (usage syntaxique de la virgule) - la cohésion est établie sans difficulté par le lecteur : maîtrise inter phrases (pas de hiatus ou de rupture dans la logique du récit ou de la pensée) / maîtrise inter propositions (maîtrise de l'emploi des liens logiques simples ; maîtrise globale des reprises nominales et pronominales) / maîtrise intra proposition : maîtrise de la phrase simple et des phrases complexes les plus courantes (comportant une subordonnée) - maîtrise globale de la syntaxe, dont la forme négative et le type interrogatif - le discours peut encore porter des traces de la langue première pour les allophones ou du parler véhiculaire pour les francophones ; il est toujours compréhensible à l'oralisation
LEXIQUE	- maîtrise d'un lexique concret ou abstrait usuel (sentiments ; notions ; pensée), suffisant pour s'exprimer sur des sujets courants - des erreurs peuvent se produire lorsqu'il s'agit d'exprimer une pensée complexe - maîtrise de nuances sémantiques au sein d'hyperonymes courants - conscience de l'existence des registres lexicaux (soutenu/courant/familier)
ORTHOGRAPHE	- phonologie maîtrisée - graphèmes de base globalement maîtrisés - les réalisations orthographiques montrent que les classes grammaticales ne sont pas confondues (adjectif/nom/verbe) - l'orthographe, lexicale ou grammaticale, est assez juste pour permettre le plus souvent une lecture fluide des productions écrites - les homophones usuels sont maîtrisés le plus souvent ; des erreurs peuvent subsister, sans être systématiques - maîtrise de la morphologie verbale usuelle le plus souvent - maîtrise du choix des modes et des temps le plus souvent, pour les cas les plus simples - maîtrise des accords proches dans le GN ou le GV le plus souvent, pour les cas simples ; des erreurs peuvent subsister mais les principes régissant les accords ne sont pas ignorés

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 le CCF. Certains étudiants sont toutefois soumis à des épreuves ponctuelles.

Performance des candidats
Sauf exception, 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.
Il est utile de rappeler que, le jour de l'examen, les candidats doivent être prêts à jouer le rôle qu'on leur propose.

Remarques générales :
En anglais comme en espagnol, allemand et italien, les sujets proposés étaient conformes aux textes et donc en adéquation avec les attendus.
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. L'accent doit aussi être mis sur le vocabulaire "technique" du tourisme en langue étrangère.
Pour réussir aux épreuves de LV, les candidats doivent être capable de traiter des documents de toute nature, représentatifs de la civilisation et de la vie quotidienne des pays étrangers (vidéo, audio, extrait de brochure, article de journal, site web, courriers…), de se les approprier et d'en rendre compte, oralement ou par écrit. Ces documents peuvent être soit en langue vivante étrangère soit en français.

Ils doivent faire preuve de l'acquisition compétences culturelles et interculturelles, apprendre à avoir le réflexe d'apporter des informations qui ne sont pas dans les documents pour enrichir leur prestation 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.
Les candidats doivent être capable de renseigner un client étranger, d'analyser ses demandes, de répondre à ses besoins et/ou de traiter les réclamations en fournissant une réponse adéquate.

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.

Commentaires concernant les prestations des candidats

Au cours de la première phase, le temps imparti n'est pas respecté (l'exposé des candidats dépasse les 5 minutes). Il est en outre regrettable que certains n'utilisent pas les documents pour illustrer leur propos au cours de cet exposé. Certains candidats récitent une présentation préparée, le stress n'en étant que plus perceptible.

Dans la deuxième phase, la réactivité au changement de paramètre laisse à désirer dans la plupart des prestations : réponses très courtes manque de professionnalisme et solution proposées très superficielles.

Pour tous les candidats, les réponses au questionnement sont peu approfondies ; il n'y a pas de prise de recul et l'on note un manque de connaissances sur les techniques de GRC à mettre en œuvre.

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.
- Le jury constate cette année que les fiches de présentation des situations de GRC présentées ne sont souvent pas conformes à l'annexe règlementaire de la circulaire nationale d'organisation. Souvent les fiches proposées font 3 pages, voire davantage, et comportent des critères qui ne sont pas demandés (« compétences mobilisées » par exemple). Cela rend la lecture fastidieuse et souvent longue. Il convient donc que **chaque établissement ou centre de formation se réfère à la circulaire nationale pour proposer des documents conformes à la réglementation**.

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 :
Le sujet reprend un haut lieu du tourisme mondialisé fortement fréquenté par les clientèles françaises. Ce haut lieu, inscrit dans les dynamiques de la mondialisation, confronte des acteurs à différentes échelles sur un territoire réduit qui subit des impacts. Il est en parfaite cohérence avec le référentiel en associant mondialisation et durabilité.

Les éléments qui étaient à valoriser :
- Connaissances des candidats sur le milieu méditerranéen et plus particulièrement les aménités climatiques et variations saisonnières
- Capacité à décrire les paysages proposés
- Recul critique sur les documents, évocation d'une géographie des représentations et des imaginaires
- Contextualisation par un changement d'échelle en prenant en compte les problématiques migratoires
- Évocation de la concurrence des autres îles
- Capacité à identifier la dépendance vis-à-vis du secteur touristique
- Valorisation de la prise en compte des dynamiques et leur représentation
- Valorisation de la hiérarchisation et du classement des atouts
- Valorisation de schémas dans le corps du devoir
- Croquis répondant à la consigne et qui ne soit pas un croquis de « synthèse »

Remarques sur la forme des copies corrigées :
Globalement on note une amélioration dans le rendu formel des copies. En ce qui concerne les productions graphiques, elles sont plus travaillées, plus claires, plus soignées avec un effort particulier fait sur la légende : organisée et mieux structurée.
Certaines copies font apparaître des parties et sous-parties titrées (plan apparent) tandis que d'autres n'en font apparaître aucune. En revanche, elles présentent toutes une introduction et une conclusion, parfois même des phrases de transition.

Remarques sur le fond des copies corrigées :
<u>La partie rédactionnelle :</u>
Les documents proposés limitent les textes afin de développer le regard des étudiants sur des documents graphiques et notamment des photos mais on note un manque de description puis d'analyse des paysages représentés.
Certaines copies collent encore trop aux documents écrits par de la paraphrase mais aussi par une démarche de « synthèse de documents » : avec référence du numéro de document dans le corps du devoir.
Globalement, on note un manque d'analyse et peu de connaissances (lacunes géographiques parfois sévères : la Grèce située entre la Russie et l'Australie, les Cyclades dans l'océan Pacifique …), peu d'exemples précis et une absence de vocabulaire géographique et de regard critique. Certains documents ne sont pas bien exploités : le document 7 notamment qui ramène vers un vocabulaire plus promotionnel que géographique.

<u>La partie graphique :</u>
Trop peu de croquis font apparaître le glissement des activités touristiques vers l'intérieur même si beaucoup ont tenté d'y introduire des dynamiques (flux touristiques …)
La plupart des croquis se basent uniquement sur le document 2 et certains présentent une nomenclature qui relève plus du plan d'office de tourisme que d'un croquis géographique.
Il reste difficile pour nombre de candidats de faire clairement ressortir la problématique du sujet et on tombe facilement dans la production d'une légende simpliste.

Conseils aux candidats :
- les candidats doivent soigner davantage l'orthographe et la syntaxe.
- ils doivent analyser les différents documents sans les paraphraser.
- pour rappel, il est essentiel de ne pas faire figurer la légende au dos du schéma mais bel et bien à ses côtés de sorte à en faciliter la compréhension.

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.

Remarques lors de la commission nationale d'harmonisation :

- Sujet classique et sans surprise mais avec des questions de cours
- Le sujet est accessible en termes de difficulté et de longueur.
- Un questionnement très fractionné
- Des questions déjà vues dans d'autres sujets
- Un sujet qui portait à nouveau sur la France
- Un sujet sans étude de marché classique et sans gestion
- Thème intéressant bien que sans gestion ni management

Remarques générales par rapport aux réponses des candidats sur certaines questions :

Q : 1.1	Question facile à traiter pour laquelle il était facile d'obtenir le maximum de points
Q : 1.2	Pas de lien avec la théorie vue en cours
Q : 1.3	Pas de distinction entre les qualités commerciales et les qualités juridiques
Q : 1.4	Question facile, les réponses étaient dans les annexes
Q : 1.5	Confusion systématique : Le CRT donne des subventions
Q : 1.6	Question mal traitée, uniquement des réponses sur l'effet médiatique
Q : 1.7	Très rarement des réponses complètes avec catégorie et exemple
Q : 2.1	Question très facile
Q : 2.2	Question très facile
Q : 2.3	Réponse sous forme de cotation mais sans titre et en ne tenant pas compte de la spécificité de l'assurance
Q : 2.4	Des réponses trop peu professionnelles
Q : 2.5	Trop peu de connaissances juridiques
Q : 2.6	Trop peu de connaissances juridiques
Q : 3.1	Les étudiants ne maitrisent pas le concept du dossier de presse
Q : 3.2	Des réponses avec peu de réflexion

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.

Commentaires concernant les épreuves en CCF
Les groupes classe vont de 6 à 11 étudiants en dominante tourismatique sur l'académie.
Les enseignants soulignent globalement les difficultés de connexion Amadeus durant l'année (hôtel + et Amadeus Rail display) et lors des CCF. Des « bugs » récurrents sont soulignés ce qui peut réduire considérablement la durée du travail effectif lors des séances.
Les sujets préparés par les enseignants sont tous sur GDS et de type multimodal, alternant air, rail, car et services spéciaux.

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.

- **Concernant le tronc commun**

Les candidats doivent proposer, quelle que soit sa dominante, 3 productions <u>de nature différente</u> 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.

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)

Remarques en prévision de la session d'examen 2021

Nouveau statut de la Tourismatique dans le BTS rénové

La tourismatique rejoint le giron de la GRC dans le cadre de la réforme du BTS tourisme, pour former la discipline GRCT (Gestion de la Relation Client Touristique : pôle d'activités et bloc de compétences 1 (U4) du nouveau référentiel).
En cela, la tourismatique va contribuer à la construction de compétences en lien avec la vente et la dimension technologique de la GRC :
« En se situant dans un environnement technologique qui intègre les outils professionnels de consultation, de vente, de réservation […] »
La GRCT prend donc appui sur les savoirs et savoir-faire concernant les sites et logiciels professionnels, notamment sur les Global Distribution System (GDS) et sites professionnels de voyagistes (B2B), d'ores et déjà exploités dans le cadre de l'enseignement tourismatique.
La tourismatique sera partie prenante de l'activité « conseil et vente de prestations touristiques : conduite de l'entretien de vente/conseil. Elle devient un savoir associé.
L'apprenant développera les compétences C5 et C6, à savoir :
C5 : Être capable de présenter les caractéristiques fondamentales des destinations ou des produits concernés.
C6 : Être capable de proposer une prestation touristique adaptée à la demande du client et aux objectifs de l'organisation.
En cela, l'expertise du conseil apporté au client et la maîtrise des caractéristiques des destinations et des produits touristiques s'en trouveront renforcées.

Contenu de l'enseignement tourismatique : les savoirs associés

L'objectif sera de connaître les principales fonctionnalités des outils utilisés en tourismatique et de réaliser des opérations de base. L'enseignement sur GDS devra aborder les prestations aériennes et ferroviaires et l'aspect multimodal (air + rail).

Contenu de l'enseignement concernant les prestations aériennes :

- Les caractéristiques du transport aérien national et international à travers l'exploration des compagnies, aéroports et prestations ;
- Le politique de prix notamment le concept de yield management
- Les différents outils de tourismatique pour répondre aux questions du client tels que : informations sur les pays, aéroports, compagnies…
- Les différents moyens de transport possibles pour se rendre sur la destination souhaitée en tenant compte des horaires, des disponibilités, tarifs et autres spécificités.
- La création et la modification du PNR, la tarification, émission et l'annulation.

Contenu de l'enseignement concernant les prestations ferroviaires :

- Connaître l'offre commerciale des transporteurs ferroviaires (notamment SNCF)
- La création et la modification du PNR, la tarification, émission et l'annulation

Contenu de l'enseignement concernant les serveurs des TO et sites professionnels :

- Se familiariser avec les principaux sites utilisés dans le milieu professionnel

L'épreuve E4 – GRCT

L'épreuve place le candidat dans une situation de GRCT avec une utilisation des outils de la tourismatique et notamment du GDS, pour vérifier sa capacité à utiliser efficacement les ressources professionnelles à sa disposition.

2 formes d'épreuve : ponctuelle ou en CCF.

Modalités d'évaluation en forme ponctuelle

- Épreuve orale de GRCT durera 45 mn (avec un temps de préparation de 30 mn) dont 10 mn consacrées à la tourismatique : simulation par un des membres de la commission (1 enseignant et 1 professionnel) de l'achat d'un billet d'avion ou de train avec constitution d'un PNR et une proposition tarifaire pour 2 personnes maximum. Le candidat répondra à la demande grâce au GDS.

Modalités d'évaluation en CCF

- Une situation d'évaluation en fin de cycle
- Épreuve orale de GRCT durera 45 mn (avec un temps de préparation de 30 mn) dont 10 mn consacrées à la tourismatique : simulation par un des membres de la commission (1 enseignant et 1 professionnel) de l'achat d'un billet d'avion ou de train avec constitution d'un PNR et une proposition tarifaire pour 2 personnes maximum. Le candidat répondra à la demande grâce au GDS.
- La situation proposée par la commission peut être en lien ou non avec la situation de GRCT de la 1ère phase de l'évaluation.
- Le lieu de l'évaluation n'a pas été mentionné.

L'organisation de la formation

La tourismatique est donc intégrée au pôle d'activité 1 GRCT (pas de volume horaire indicatif).

Lors de la réunion sur la réforme BTS Tourisme du 7 juin dernier, il a été évoqué le fait que 2 enseignants par établissement et par niveau (bts1 et bts 2) permettrait une souplesse dans l'organisation de l'enseignement et au niveau des CCF.

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 les dossiers

Sur la forme

- Le logo ou tampon de l'établissement d'origine est parfois visible sur la page de
- Couverture ce qui est à proscrire.
- La méthodologie et la conclusion sont parfois saisies au kilomètre, sans plan particulier.
- Des méthodologies sont constituées d'une suite d'articles ou de sites web résumés.
- Il demeure encore quelques attestations, livrets et EPE non reliés ou reliés sans respecter la consigne de classement « EPE puis attestations puis livrets ».
- 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.
- Certains dossiers sont imprimés recto-verso sur des pages fines où la transparence du papier complique sa lecture.
- Des confusions entre guidage et accompagnement.
- Des situations ne sont pas placées dans les bonnes compétences à valider.

Sur le fond

- Il existe parfois un trop grand nombre de thématiques identiques pour un même centre.
- On constate un manque de d'analyse des thématiques.
- On constate que les méthodologies font référence à des sources variées.
- La contextualisation est majoritairement présente.
- Il manque souvent des préconisations personnelles de l'étudiant.
- Les problématiques, parfois de simples questionnements, ne trouvent pas systématiquement de réponse en conclusion.

- Des stages présentent exclusivement des missions propres au secteur hôtelier.
- Certains sujets ne présentent aucun intérêt en dehors de leur contextualisation.

Remarques sur le déroulement de l'épreuve :

Phase de 15 minutes

- Certaines synthèses ne reprennent que le parcours de professionnalisation.
- Le contenu est davantage construit et cohérent que les précédentes sessions mais les présentations manquent de dynamisme et conviction.
- Les candidats ne présentent pas tous leur projet post BTS (projet d'études ou
- professionnel).
- Les commissions constatent que la première phase est souvent inférieure à 15min.
- Les documents présentés sont parfois exclusivement des annexes de l'EPE.
- Les candidats confondent dominante et spécialisation.

Phase de 25 minutes

- Les candidats rencontrent des difficultés pour répondre à des questions simples relevant du secteur touristique général.
- Des illustrations ou productions sont parfois absentes lors du sondage des compétences.
- Les noms des logiciels/outils/GDS utilisés n'apparaissent pas dans les dossiers.
- Les situations ne correspondent pas toujours aux compétences.
- On observe des confusions entre les situations en F1 et F3.
- L'échelle de niveau de langue A, B, C n'est pas toujours respectée. (courant, scolaire…).

Certains candidats :

- ne présentent pas de justification du thème par rapport au parcours de professionnalisation ni de spécialisation sectorielle et fonctionnelle.
- ne présentent pas de sitographie et de référence aux annexes.
- présentent des sources obsolètes ou sans date.

Remarques d'ordre général :

Le jury rappelle :

- l'importance de la tenue vestimentaire.
- qu'il doit y avoir anonymat quant à son établissement d'origine.
- la nécessaire réflexion préalable sur l'utilisation de moyens numériques : quel outil ? quelle utilisation ?