



éducation  
nationale  
enseignement  
supérieur  
recherche



Brevet de technicien supérieur  
« Vente et production Touristiques »  
Session 2013

## RAPPORT DE SYNTHÈSE

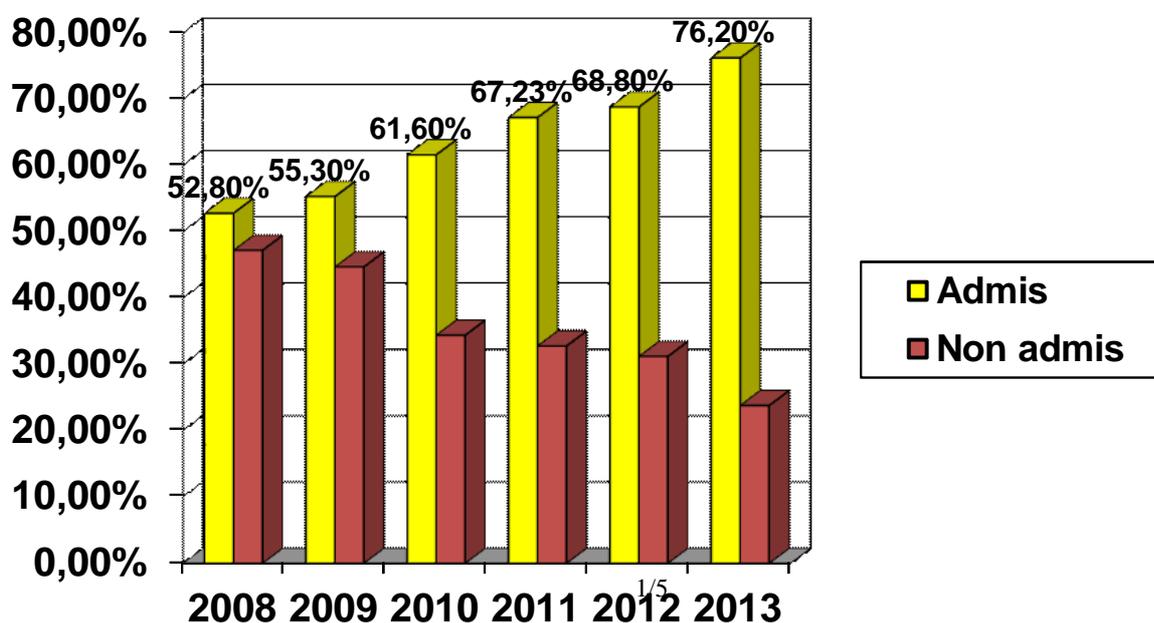


La session 2013 du BTS VPT est la dernière et la prochaine session sera la première du tout nouveau BTS Tourisme. Un peu de nostalgie et beaucoup d'enthousiasme devrait émerger de ce nouvel examen avec une part significative de contrôle en cours de formation qui s'est déjà bien déroulé pour la première année.

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

### *1 QUELQUES STATISTIQUES SIGNIFICATIVES*

#### *1.1 RESULTATS GLOBAUX*



## **12 MOYENNES PAR EPREUVE**

<b>Épreuves</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
Français	9,6	9,8	10,40	10,39	10,59	10,81
Langue vivante A						
• Allemand	11,48	11,61	9,62	12,29	11,41	12,24
• Espagnol	9,83	10,36	11,94	10,54	11,01	12,87
• Italien	10,79	10,31	10,08	11,29	10,69	10,88
• Portugais						
Langue vivante B Anglais	10,54	11,37	12,41	11,34	12,22	11,01
Géographie et histoire des civilisations	9,59	10,64	10,64	9,85	10,92	11,22
Économie et droit appliqués au tourisme	10,71	10,83	10,98	11,79	10,29	10,87
Étude des marchés et des produits touristiques	10,35	10,85	10,77	11,4	11,16	13,03
Conduite et présentation d'actions professionnelles :	10,19	10,29				
• entretien	10,75	10,30	9,97	9,98	10,56	10,79
• pratique de vente assistée par la touristique	9,83	10,27	10,28	10,48	10,47	10,37

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

### **21 CULTURE GENERALE ET EXPRESSION**

#### **RAPPORT**

Rapport de la commission de correction (30 et 31 mai 2013)

194 copies, moyenne 10.54

#### 1- Commentaire sur le sujet

Les textes du corpus étaient accessibles, les correcteurs n'ont pas relevé de contresens importants. Le petit nombre de devoirs inachevés révèle une bonne maîtrise du temps. Seule la lettre de Mme de Sévigné a posé quelques problèmes aux candidats qui l'ont mal intégrée ou exploitée de manière superficielle.

#### 2- Prestations des candidats

*Synthèse de documents :*

Les difficultés sont de 2 ordres :

- un effort insuffisant de reformulation qui conduit à des montages de citations non avouées.
- des juxtapositions de documents au lieu d'une véritable confrontation des idées.

De plus, les devoirs sont souvent très longs, bavardages et reprises remplacent la concision attendue.

#### *Écriture personnelle :*

Le sujet a souvent été traité de manière très générale, ses limites n'ont pas toujours été bien cernées.

La difficulté majeure semble être pour un grand nombre d'étudiants les références culturelles. Totalement absentes dans certaines copies où elles sont remplacées par quelques situations concrètes et personnelles, elles peuvent aussi être trop nombreuses, mal utilisées et sans lien direct avec le sujet. Une liste de références ne peut remplacer l'argumentation, la pertinence des choix et l'exploitation des documents restent une perspective importante de la préparation à cet exercice.

#### *Langue :*

Un effort de correction de la langue (syntaxe et orthographe grammaticale) est sensible dans bon nombre de copies mais la construction de l'interrogation indirecte, utilisée presque systématiquement dans les introductions, n'est pas dominée.

Les difficultés lexicales sont nombreuses : confusion de paronymes, impropriétés, barbarismes. L'exigence de réécriture, mal comprise, semble favoriser ces fautes.

### 3- Déroulement des corrections

Les problèmes liés à la préparation des copies ont fait perdre beaucoup de temps aux correcteurs qui ont dû tout reclasser selon les bordereaux de notation. Le travail de correction s'est ensuite déroulé dans un climat propice à la concentration, et l'entraide entre correcteurs pour une répartition équitable du nombre de copies a bien fonctionné.

M-Agnès Groffier

## **22 LANGUES**

### **RAPPORT**

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

#### **Statistiques:**

Moyenne de l'épreuve: 11,11

Note la plus basse: 04

Note la plus haute: 19

#### **Remarques:**

- De nombreux candidats n'ont pas traité le sujet correctement, en omettant de proposer un voyage dans l'esprit du "slow travel", ou en restant beaucoup trop vagues sur le contenu de ce voyage. Mentionner une destination était nécessaire mais pas suffisant, il fallait expliquer les détails qui rendaient ce voyage particulier. De trop nombreuses confusions également entre le concept de "slow travel" et "sustainable tourism".
- Le jury déplore le recours fréquent aux emprunts directs des textes, sans reformulation personnelle qui montrerait que le sujet fut compris et intégré.
- Sans les pénaliser, le jury a regretté de voir certaines copies qui ne respectaient pas la forme de mail et ressemblaient à une lettre classique.

- La qualité de l'anglais fit souvent défaut. L'expression du conseil, particulièrement, fut rarement utilisée correctement. Les erreurs de construction du verbe "suggest" sont inacceptables à ce niveau de formation: *\*I suggest you Cuba / \*I suggest you to go to Cuba*. De même, on ne peut tolérer le manque de maîtrise des formules de correspondance: *\*Thank you to have chosing our agency / \*I forward your reply*
- En règle générale, les copies dont la langue n'était pas recevable par un client potentiel anglophone n'ont pas pu dépasser la note de 9/20.
- Pour finir, le jury tient à signaler qu'il a eu plaisir à lire de nombreuses copies, qui montraient une bonne compréhension des enjeux du sujet et une bonne connaissance de destinations pertinentes, en plus d'une maîtrise correcte de l'anglais du tourisme.

### **23 GEOGRAPHIE ET HISTOIRE DES CIVILISATIONS**

### **24 ECONOMIE DROIT RAPPORT**

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

#### **DOSSIER 1 : EXPLOITATION D'UNE DOCUMENTATION**

Moyenne dossier 1 :                **7.07     / 12 points**

#### **DOSSIER 2 : DEVELOPPEMENT STRUCTURE**

Moyenne dossier 2 :                **3.77     / 8 points**

**MOYENNE GLOBALE :            10.85   / 20 points**

Note la plus basse : 3/20

Note la plus haute : 18/20

#### **Commentaires sur le sujet :**

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

## **Commentaires sur la prestation des candidats :**

Une moyenne générale de 10.85/20

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

Pour le développement structuré, la réflexion est incomplète. Les étudiants ont des difficultés à problématiser le sujet. Certains candidats ont tendance à aborder uniquement le e-commerce.

La méthodologie du développement structuré pose problème en particulier au niveau de la structure de l'introduction : les accroches sont fastidieuses et les définitions presque inexistantes. De plus, les sous-parties sont généralement absentes.

## ***25 ETUDE DES MARCHES ET PRODUITS TOURISTIQUES***

### ***RAPPORT***

#### **1<sup>ère</sup> phase :**

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

#### **2<sup>ème</sup> phase :**

Constitution des binômes de correction :

-binôme 1 : Maryline Paris/ Catherine Battard

-binôme 2 : Emilie Vieillard/ Christian Mazué

-binôme 3 : Catherine Spisser/ Christine Gomez

-binôme 4 : Monique Karleskind /Cécile Harter

-binôme 5 : Sylvie Thomas / Catherine Roberjot

-binôme 6 : Mélanie Friscourt /Sabine Barbier

#### **3<sup>ème</sup> phase :**

Corrigé d'une copie test : quelques écarts ayant été constatés, nous avons repris les questions une par une pour comprendre les divergences de notation : elles concernaient surtout les questions 1.1 , 3.2, 4.1 et 4.2.

Après harmonisation, la copie test a été évaluée à 13.66/20.

#### **4<sup>ème</sup> phase : correction et mise en commun sur les 10 premières copies**

Les résultats par binômes :

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

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

#### **5<sup>ème</sup> phase : poursuite des corrections**

	<u>Mission 1</u>	<u>Mission 2</u>	<u>Mission 3</u>	<u>Mission 4</u>	<u>Moyenne par</u>
--	------------------	------------------	------------------	------------------	--------------------

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

Dernière phase : Les remarques des correcteurs

\* Le thème général du sujet :

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

## ***26 CONDUITE ET PRESENTATION D' ACTIONS PROFESSIONNELLES***

**A) EPREUVE E6A : Entretien relatif à la pratique d'actions professionnelles**

STRASBOURG

L'épreuve E6-A s'est déroulée au Lycée Dumas à Illkirch du 03/06/2013 au 06/06/2013.

Les jurys d'interrogation était au nombre de 6 nommés respectivement :

- Pour la langue A allemand : ALI1, ALI2, ALI3
- Pour la langue A espagnol : ESI1
- Pour la langue A Turc : TUI1
- Pour la langue A italien : ITI1

Voici les moyennes relevées par langue A :

	Allemand	Espagnol	Turc
Nombre de candidats	64	20	2
Moyenne	10.9	11.57	12
Note la plus haute	19	19	14

Note la plus basse	4	6	10
--------------------	---	---	----

Sur l'ensemble des jurys la moyenne des candidats est de : 11.49

Pour la dernière session de ce brevet de Technicien Supérieur en Vente et Production Touristique, il a été relevé les lacunes habituelles chez les candidats dans l'élaboration de leurs AP .

Toutefois il est à noter que cette année, les jurys ont vu un certain nombre de candidat avec des documents non conformes. En effet il doit être proposé 4 à 6 fiches d'actions professionnelles. Certains candidats présentaient jusqu'à 8 fiches d'AP ! Interrogés sur cette particularité, ils ont répondu qu'ils avaient suivi les consignes de leurs professeurs.

De plus certains candidats proposaient 3 AP identiques (exemple : 3 actions de vente de forfaits).

Myriam Chapuis

**BEAUNE**

### ***COMMENTAIRES SUR LES PRESTATIONS DES CANDIDATS***

#### **1. Synthèse 10 minutes**

- mauvaise gestion du temps: pour certains candidats: phase courte de 4 à 5 minutes ou trop longue + de 10 minutes
- énumération des actions pour une réelle synthèse de l'ensemble des expériences pour les autres

#### **2. Montage de produit**

- grande disparité en terme de difficulté et de complexité: produit d'une durée de 2 jours à 1 semaine
- produit fictif parfois non réalisable, non faisable par manque de bon sens et de logique professionnelle
- calculs et techniques de montage non maîtrisés: confusion entre taux de marque et taux de marge, tableau synoptique incomplet

#### **3. Autres remarques**

- AP peu diversifiées et peu valorisantes ex. opérations portes ouvertes en agence
- manque de conviction pour défendre les actions réalisées
- vocabulaire technique et professionnel pauvre

### **B) Epreuve E6B**

## **COMMENTAIRES SUR LE CHOIX DES BROCHURES**

De nombreux candidats ne respectent pas le référentiel et présentent

- des brochures périmées : été 2012 par exemple
- des brochures ne permettant pas d'interroger sur les principales destinations touristiques mondiales : USA, Canada, Moyens Courriers et sur les différentes formules de vacances proposées par les TO ( croisières, séjours, circuits)
- des brochures sans cahier des prix

## **COMMENTAIRES SUR LES PRESTATIONS DES CANDIDATS**

### **1. Entretien de vente**

Les différentes phases sont respectées. La démarche reste très scolaire.

Cependant les interrogateurs ont relevé

- un manque de réalisme et de bon sens dans la phase découverte du client: les questions de détail passent avant les questions essentielles ( type de pension ou de chambre passe avant la formule de voyage)
- un manque de maîtrise du questionnement ne permet pas d'argumenter le produit
- vocabulaire professionnel de base peu utilisé

### **2. Connaissance des destinations et des produits**

- connaissance des destinations reste très superficielle .Cela est lié à l'absence de culture générale et au manque d'ouverture d'esprit vers l'actualité (remarque récurrente)
- de nombreux candidats proposent des ventes complémentaires : assurance, pré et post acheminement, location de voiture..cependant difficulté à expliquer l'assurance /assistance

### **3. Utilisation du GDS**

Les candidats n'utilisent pas spontanément Amadeus comme outil de vente ou d'information. Ils ne l'exploitent que sur demande et manquent d'autonomie. Niveau faible: formats de base non connus, difficultés à lire les horaires , les formalités aux frontières

Certains candidats ne connaissent pas Amadeus Rail.

### **4. Exploitation des brochures**

Difficultés à s'approprier les brochures choisies . Les étudiants ne savent pas où chercher l'information et manquent de réactivité pour vérifier les données

## **CONCLUSION**

Les remarques dans l'ensemble sont identiques à celles des années précédentes. Le niveau est relativement faible voire insuffisant pour certains. Les écarts de notation sont importants : 4/20 à 19/20. Les bons candidats ont des notes supérieures à 14/20

Eliane Arnold