



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



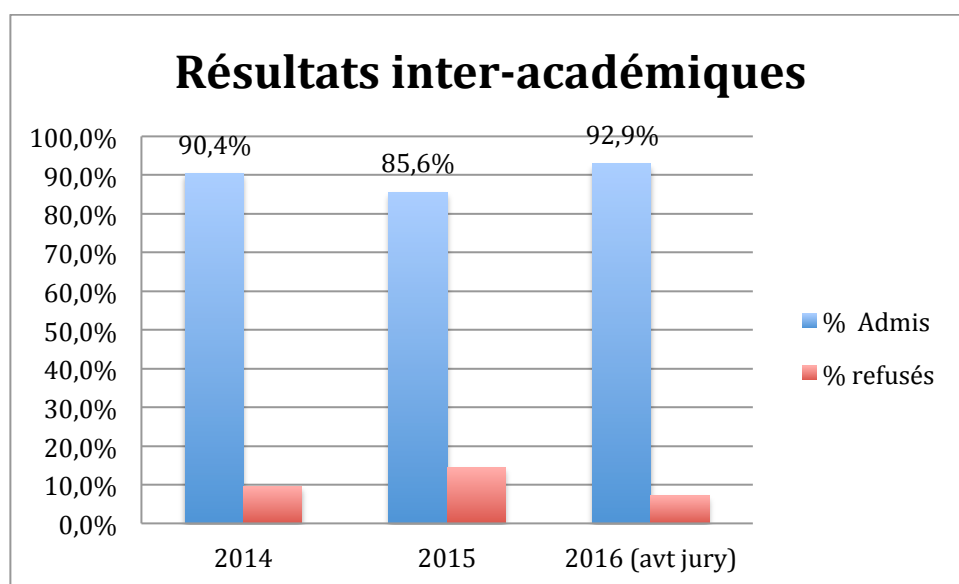
Brevet de technicien supérieur « Tourisme »

Session 2016

RAPPORT DE JURY

1 QUELQUES STATISTIQUES SIGNIFICATIVES

1.1 RESULTATS GLOBAUX – EVOLUTION



Résultats académiques de la session 2016 (reçus/présents)

Académie	Besançon	Clermont-Fd	Dijon	Nancy-Metz	Strasbourg
% d'admis	96,43%	88,24%	95%	91,53%	93,46%

1.2 TAUX D'ADMIS PAR ÉTABLISSEMENT

	présents	admis	%adm/pres
A03 BESANCON			
025002SE SECTEUR DE BESANCON	1	1	100%
025102SZ ENS.DIST. BESANCON	2	2	100%
0251727S MAISON FAM.RURALE PONTARLIER	14	12	85.7%
0390012B LYCEE CH.NODIER DOLE	37	37	100%
039106SY ENS.DIST. JURA	1	1	100%
090122SR ENS.DIST.BELFORT	1	1	100%
A06 CLERMONT-FERRAND			
0030935A LYC PRIVE SUPERIEUR VICHY	38	35	92.1%
003100SC INDIVIDUELS ALLIER	1	-	0%
015001SP CNED CANTAL	1	-	0%
063001SF CNED PUY DE DOME	1	1	100%
063100SS INDIVIDUELS PUY DE DOME	2	-	0%
0631669X LYCEE POLYVALENT CHAMALIERES	59	54	91.5%
A07 DIJON			
0210006T LEGT CLOS MAIRE BEAUNE	36	33	91.7%
0211090W LPETP SAINT BENIGNE DIJON	54	53	98.2%
021120SY ENSEIGT A DISTANCE COTE D'OR	1	1	100%
0580552K LP F.MITERRAND CHATEAU CHINON	18	15	83.3%
0711249X LPETP OZANAM MACON	29	29	100%
089120SC ENSEIGT A DISTANCE YONNE	2	2	100%
A12 NANCY-METZ			
054540SG ENSEIGNEMENT A DISTANCE 54	2	2	100%
0570210U LGTP NOTRE DAME PELTRE	36	33	91.7%
057057SU INDIVIDUELS MOSELLE	1	1	100%
0572728F C.F.A. ROBERT SCHUMAN METZ	7	7	100%
0573003E GRETA LORRAINE-NORD METZ	1	1	100%
057570SE ENSEIGNEMENT A DISTANCE 57	3	1	33.3%
0881672P C.F.A. DE CCI STE-MARGUERITE	9	9	100%
A15 STRASBOURG			
0670087F LYCEE HOTELIER A. DUMAS ILLKIR	62	60	96.8%
0671623A ECOLE GRANDJEAN STRASBOUR	14	14	100%
0672877N O.M.N.I.S.	23	22	95.7%
0677777SL CFD PRIVE 67	1	1	100%
067888SB CNED 67	1	1	100%
067999SS ISOLES DU BAS-RHIN	3	2	66.7%
068888SX CNED 68	2	1	50.0%
068999SM ISOLES HAUT-RHIN	1	-	0%
TOTAL	464	432	93.1%

1.3 MOYENNE PAR EPREUVE

RESULTATS PAR EPREUVE (après jury)	Moyennes du Regroupement /20	Rappel 2015
E1-Culture générale et expression	11,23	11,33
E2-Expression et culture en LV étrangères		
- E21-LVE A : anglais	13,43	13,2
- E22-LVE B	13,13 (all) / 13,03 (esp)	13,29 (all) / 12,67 (esp)
E3-Gestion de la relation Client	13,15	12,86
E4-Elaboration de l'offre touristique :		
- E41-Tourisme et Territoire	11,86	11,18
- E42-Production d'une prestation touristique	11,66	10,99
E5-Gestion de l'information touristique		
- Dominante "information et multimédia"	13,41	13,08
- Dominante "information et touristique"	13,05	13,47
E6-Parcours de professionnalisation	11,92	11,80

2 LES RESULTATS ET LES RAPPORTS PAR DISCIPLINE

2.1 CULTURE GENERALE ET EXPRESSION – E1

Le thème proposé était centré sur la commémoration.

Pour cet exercice, les documents proposés étaient :

- Document 1 : Patrick GARCIA, Exercices de mémoire ? Les pratiques commémoratives dans la France contemporaine », *La mémoire, entre histoire et politique*, Éditions La Documentation Française, juillet-août 2001
- Document 2 : Tzvetan TODOROV, « La vocation de la mémoire », *La mémoire, entre histoire et politique*, Éditions La Documentation Française, juillet-août 2001
- Jean-Pierre STROOBANTS, « Le rendez-vous manqué de l'Europe avec le centenaire », *Le Monde*, mardi 11 novembre 2014
- Victor HUGO, « Funérailles de l'Empereur, le 15 décembre 1840 », *Choses vues 1830-1848*, Éditions Gallimard.

L'intitulé du sujet du travail d'écriture personnelle était le suivant ; « Selon vous, des cérémonies collectives, liées à la mémoire de faits passés sont-elles nécessaires dans notre société ? »

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 mise en œuvre reste toutefois difficile. En effet, la confrontation réelle des documents reste délicate pour certains candidats. Paraphrase et montage de citations sont à déplorer dans les travaux les plus fragiles.
- la maîtrise de l'expression personnelle demeure fragile faute de références culturelles.

Principaux conseils aux candidats

Sur la forme, il est important de penser à rédiger une copie soignée, lisible et aérée (une ligne sur deux si besoin), ce qui facilite le travail de correction.

Concernant le fond, les principes de l'exercice de synthèse sont à conforter :

- 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 ou la citation ;

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.

Dans l'exercice d'expression personnelle, l'analyse du sujet doit mettre en lumière la spécificité du sujet par rapport à la thématique nationale. L'expression personnelle doit s'appuyer sur la culture personnelle et ne saurait se limiter aux références tirées des textes proposés en première partie.

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

2.3 GESTION DE LA RELATION CLIENT – E3

Objectifs

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

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

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

Modalités d'évaluation

Contrôle en cours de formation

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

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

Épreuve ponctuelle orale

L'épreuve prend appui sur un dossier composé de :

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

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

Notes de commentaires concernant l'épreuve ponctuelle

Le jury a été agréablement surpris du niveau général et de la maturité professionnelle des candidats. 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.

A noter toutefois :

Certaines fiches de situations ne proposent pas une situation précise mettant en scène un ou plusieurs clients, visiteur, prospect. Certains candidats rédigent une fiche qui relate l'ensemble des missions faites pendant un stage par exemple. Il est donc difficile dans ce cas de les interroger avec un paramètre modifié. Quelques fiches de situations relèvent par ailleurs davantage de la fonction 3 (élaboration de l'offre) que des fonctions 1 ou 2 du référentiel ; or ce n'est pas le sujet de cette épreuve.

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 beaucoup de 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 aval dans le processus d'élaboration de l'offre touristique.

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

TOURISME ET TERRITOIRE – E41

Remarques sur le sujet 2016 :

Le sujet propose de traiter d'un territoire connu et de l'évolution de son offre touristique. Ce sujet correspond aux parties du programme traitant des espaces et identités touristiques et notamment de l'espace urbain. C'est un sujet classique : identifier les caractéristiques d'un territoire (ville monde), stratégie de renouvellement de l'offre touristique.

Les neuf documents d'étude permettent d'identifier les performances touristiques, les facteurs d'attractivité et l'évolution de l'offre de l'espace touristique en question.

Le sujet demande une production graphique sous la forme d'un schéma laissé à l'initiative du candidat. Aucun fond de carte n'ayant été fourni, ce schéma doit se trouver sur une feuille de copie.

L'énoncé est clair et n'indique pas une forme particulière de rédaction.

Remarques sur les copies des candidats :

Sur la forme, même si aucune forme spécifique de l'écrit n'était attendue, une introduction et une conclusion sont incontournables pour ce type de devoir. Un plan n'est pas attendu mais peut être valorisé le cas échéant, en revanche, les candidats doivent s'efforcer d'organiser leurs idées. Certaines copies présentent des sommaires en première page : ceux-ci ne semblent pas indispensables et peuvent faire perdre du temps au candidat.

Dans le développement, l'on note souvent un travail peu argumenté, avec beaucoup de paraphrases. Les connaissances personnelles sont parfois insuffisantes, se limitant à une culture télévisuelle qui ne permet pas la valorisation attendue : Marathon de New York, Mémorial du 11 Septembre...

Le jury note toutefois des productions de meilleure qualité car le territoire était plus connu que celui qui servait de support au sujet 2015 (sur les Canaries).

Concernant les schémas, le jury observe une grande diversité des productions. Certaines sont surprenantes comme par exemple un graphique en courbe. Les schémas sont exécutés à la hâte, soit par manque de temps soit par manque de méthode. Il est à ce propos important de ne pas négliger la légende qui permet la bonne compréhension du schéma.

PRODUCTION D'UNE PRESTATION TOURISTIQUE – E42

Nombre de copies corrigées : 466

Moyenne : 11,69/20

Note la plus basse : 02/20

Note la plus haute : 18/20

L'épreuve revêt la forme d'une étude de cas concrète et prend appui sur un dossier qui fournit les données de contexte dans lequel s'inscrit la production d'une prestation touristique.

Qualité du sujet

Le sujet, actuel et original, est bien calibré quant au temps nécessaire pour sa réalisation. Au niveau juridique, les questions sont cette année davantage centrées sur de la connaissance plutôt que sur l'analyse. Au niveau de la cotation, la présentation des éléments tarifaire dans le devis a pu être déconcertante pour les candidats.

Remarques par rapport aux réponses des candidats

Q : 1.1	Type d'exercice souvent traité en évaluation marketing, malgré cela et malgré de nombreuses informations dans les annexes, les réponses ne sont pas structurées et sont très superficielles et incomplètes. Je jury constate peu d'approches marketing rigoureuses : les étudiants ne savent pas citer les composantes du produit festival : acteurs, types de festivals, destinations, durée, période, fréquence, formules, prix ... ni caractériser la demande à partir de critères de segmentation précis : sociodémographiques et motivations/comportement. Des points ont rarement été attribués à la phrase d'accroche et à la structure.
Q : 1.2	Qu'en concluez-vous ? La question s'est révélée trop large et vague pour les étudiants, qui n'ont pas toujours su répondre, du fait d'une analyse superficielle en question 1.1. Les étudiants n'ont pas forcément fait le lien entre les deux questions.

Q : 1.3	Les étudiants ont souvent recopié des éléments de l'annexe 2 comme réponse, sans réflexion pertinente et sans faire appel aux connaissances abordées en cours.
Q : 2.1	Les étudiants ont apporté des réponses très vagues à cette question portant sur les intérêts de créer des produits sur mesure afin d'augmenter la fréquentation touristique.
Q : 2.2	Les étudiants ne citent pas souvent l'intitulé exact du sigle EPIC et ne savent pas ce que ce statut induit précisément pour un office de tourisme.
Q : 2.3	Les étudiants connaissent assez bien les conditions nécessaires pour une immatriculation.
Q : 2.4	Les étudiants n'ont pas forcément bien compris ce qui était demandé. Très souvent, ils se sont contentés de la copie du programme du séjour et non un cahier des charges.
Q : 2.5	La réponse à cette question a été à peu près correcte (Elle ne présentait aucune difficulté).
Q : 2.6	Une cotation très simple. Le principe du supplément single n'a pas toujours été compris.
Q : 2.7	Les réponses à cette question ont été à peu près correctes même si parfois elles étaient par nature impossibles dans le domaine touristique.
Q : 2.8	La présentation commerciale d'une offre de vente est vue régulièrement cours. Malgré cela, les présentations sont confuses et le contenu incomplet.
Q : 3.1	La question n'a pas été comprise par les étudiants. Certains étudiants ont tout simplement choisis de ne pas traiter la question.
Q : 3.2	Les principales règles sont connues en ce qui concerne les obligations et les droits.
Q : 4.1	La forme de l'annonce est souvent négligée ; par contre le contenu est correct.
Q : 4.2	En ce qui concerne la diffusion de l'annonce, les supports et modes de diffusion proposés sont corrects mais souvent imprécis (quelle presse spécialisée ? quel réseau social ? quel site internet de recherches d'emploi ? ...) et inadaptés (déposer une annonce dans une boulangerie)

2.5 GESTION DE L'INFORMATION TOURISTIQUE – E5

Objectifs

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

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

- présenter de manière synthétique ses productions et à recourir avec efficacité et pertinence à des méthodes et outils adaptés ;
- exploiter les possibilités offertes par les technologies informatiques dans le

- cadre des compétences et savoirs associés de l'unité de certification ;
- mettre en oeuvre ses compétences techniques dans un contexte prédéfini ;
- s'auto-former et à utiliser les aides des produits utilisés.

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

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

Notes de commentaires concernant les épreuves ponctuelles

Dominante Touristique

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

Commentaires concernant la prestation des candidats

1. Présentation : 10 mn

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

Pour les prospectus, programmes, des impressions si possible en couleur (les flyers en recto/verso) sont recommandées.

Même si les productions sont simulées, et/ou réalisées en milieu scolaire (ex : programme et détails du calcul du voyage), il serait pertinent de les re-contextualiser dans une situation professionnelle lors de l'épreuve. Pour autant, il ne s'agit pas, pour les étudiants ayant produit des dossiers de touristique simulés, d'essayer à tout prix de les faire passer pour des dossiers réels : ils ne résistent la plupart du temps pas à l'interrogation. Le simulé a parfois autant de valeur que le réel dès lors qu'il est contextualisé avec précision et rigueur.

2. Dossier multimodal à réaliser : 20 mn

Le dossier soumis au candidat est de type multimodal à trois prestations. 2 minutes d'observation du cas ont été laissées au candidat avant de débiter. Certains candidats connaissent peu, voire pas, Amadeus Rail, Car et Hôtel. Quelques uns viennent avec des fiches aide mémoires des codes Amadeus ce qui, de fait est permis. Il est toutefois utile d'indiquer que les jury tiennent compte de la présence de ces aide-mémoires dans leur évaluation (ont été valorisés ceux qui sont venus sans).

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

3. Troisième phase : 10 mn

Certains candidats ont plutôt bien répondu aux demandes d'approfondissement sur les formats et justifié leurs démarches. Ils vont rapidement à l'information demandée. Il est à souligner que les candidats ne se sont aidés d'aucun aide mémoire, mémo

personnel (ce qui est, rappelons-le, autorisé) et avaient tous les formats utiles en tête ce qui est d'autant plus méritoire.

L'auto-évaluation sur la communication professionnelle sans être particulièrement développée est cependant juste, les candidats sachant analyser avec maturité les forces et les faiblesses de leur prestation. A l'inverse, d'autres candidats ont beaucoup de mal à justifier la démarche mise en œuvre.

Conclusion

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

Dominante multimédia

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

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

Commentaires concernant la prestation des candidats

Le jury observe que de nombreux dossiers se contentent de travaux d'un niveau « tronc commun ». En d'autres termes, ces dossiers ne rendent pas compte de production spécialisée du niveau de 2^{ème} année faisant apparaître avec clarté la dominante multimédia. Des progrès, qu'il faudra confirmer, ont été observés cette année, conséquence vraisemblable d'une meilleure sensibilisation des étudiants à cette question.

Il est toutefois utile de rappeler que la production de spécialisation de 2^{ème} année doit avoir un objectif général et que le candidat doit utiliser au moins 3 outils différents (ex : faire la promotion d'une structure à l'aide d'une vidéo, d'un site internet et de documents de promotion réalisés avec un logiciel de PAO). Les candidats interrogés ont souvent présenté des productions de 2^{ème} année très peu fournies par rapport aux exigences précédentes (ex : une simple mise à jour de site internet ou une vidéo réalisée uniquement avec des photos...). Trop de productions relevaient du niveau de 1^{ère} 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 1^{ère} année et 1 production de 2^{ème} 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).

Remarques sur les dossiers des candidats

Trop de candidats ont présenté un dossier non conforme. Le nom de l'établissement apparaît distinctement sur le livret de professionnalisation ou sur d'autres documents pour illustrer leurs propos).

Tous les centres rappellent un ordre de présentation à respecter : les attestations de stage puis le livret et enfin l'EPE.

L'ancien formulaire d'attestation de stage est toujours largement utilisé par les centres de formation à la place de celui qui figure en annexe de la circulaire d'organisation. Il convient à l'avenir d'y être particulièrement attentif.

1. Livret de professionnalisation :

Un niveau de compétence expert (niveau 4) est souvent validé pour les compétences multimédia/tourismatique et laisse les jurys perplexes. L'échelle de niveau de langue ABC n'est pas toujours respectée.

Certains candidats n'apportent pas les documents pour illustrer leurs compétences ce qui rend difficile l'évaluation. En outre, les situations ne correspondent pas toujours aux compétences revendiquées et ne comportant pas toujours d'indication de structure support.

Le positionnement en début de formation n'est pas utilisé ou mal exploité et des candidats indiquent avoir coché seuls les compétences sans les faire valider au préalable.

Plusieurs candidats indiquent encore le nom de leur établissement pour les situations réalisées en AP ou lors de missions professionnelles ponctuelles.

Si certaines compétences peuvent être validées en cours, TD, GRC, GIT... , il convient de faire un usage modéré de cette possibilité.

Certains étudiants confondent les missions de guidage et d'accompagnement.

La spécialisation fonctionnelle ou sectorielle est souvent confondue avec la dominante multimédia ou touristique.

Rappels :

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

2. EPE :

Sur la forme :

Si le nombre de 15 pages est en règle générale respecté, les consignes de mise en page ne le sont pas toujours (Arial 11, interligne 1,5, marge...). En outre, trop d'EPE

incluent dans les 15 pages des documents (tableaux, illustrations, interviews) qui devraient figurer en annexes.

Des dossiers ne présentent que la problématique sur la page de garde en ne mentionnant ni le thème ni la spécialisation. Pour rappel, la problématique doit être rappelée en **gras** avant les conclusions.

Fort de l'expérience de des dernières sessions, il a été acté en jury de réduire la partie méthodologie à 6 pages au profit de la partie conclusive. Il est donc préconisé l'équilibre suivant : 1-2 pages d'introduction, 6 pages de méthodologie et 7 pages de conclusion).

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

Sur le fond :

Certains dossiers ne présentent pas de justification du thème par rapport au parcours de professionnalisation. Il y a un manque de perspective sur le sujet choisi.

Certains dossiers présentent des méthodologies qui sont des descriptions de stage et prennent davantage la forme de rapport de stage hyper-contextualisé.

Certaines problématiques sont originales et intéressantes alors que d'autres induisent des réponses descriptives et informatives mais pas analytiques. Les conclusions ne répondent donc pas toujours à la problématique et on ne trouve pas toujours de parties et sous-parties. Par ailleurs :

- Certains dossiers s'appuient sur des sources obsolètes et ne se réfèrent pas aux annexes.
- Quelques dossiers ne comportent pas d'annexes et de sitographie.
- De très nombreuses EPE comportent des « copier-coller » issus de recherche internet.
- Certains candidats appuient leurs démarches sur des questionnaires qu'ils ont diffusés mais pas administrés.

3. Conseils aux candidats pour l'épreuve orale

Le candidat doit être capable de montrer la cohérence stages/spécialisation/EPE : il doit être capable de l'expliquer, de la justifier. Il doit en outre mettre en valeur l'ensemble des expériences professionnelles pendant les 15 minutes, et pas uniquement l'EPE : *stages, actions ponctuelles, situations en Atelier de Professionnalisation, vécu personnel, etc...* La remarque est également valable pour la phase d'entretien, au cours de laquelle certains candidats parlent de l'EPE de façon exclusive, ayant des difficultés à l'intégrer dans leur parcours global.

Il s'agit de valoriser les compétences acquises de façon plus claire, soit en structurant le plan oral autour de celles-ci, soit en les abordant à travers des bilans d'expériences.

Présentation de 15 mn

Certains candidats ont du mal à équilibrer leur présentation. Il est ainsi souhaitable qu'environ la moitié du temps soit consacrée aux situations de professionnalisation qui ont permis de valider des compétences et l'autre moitié sur la justification de la problématique et la synthèse des conclusions.

Pour dynamiser la présentation, illustrer les compétences et étayer leur discours, les candidats doivent présenter quelques documents pertinents, à eux d'en assurer une bonne présentation et gestion. Beaucoup trop de candidats superposent des dizaines de documents et d'autres laissent les documents dans leur classeur et se contentent d'en tourner les pages sans même les extraire des pochettes.

Certains candidats suivent la structure des 4 fonctions pour présenter leur parcours professionnel d'où un listing monotone des différentes situations. Une approche thématique semble plus pertinente.

Une maladresse consiste à utiliser des feuilles A4 rédigées comme support de discours et non des fiches avec le plan du discours. Le risque pour le candidat est alors d'être prisonnier d'un discours préparé à l'avance et de négliger ainsi les compétences de communication attendues.

Entretien de 25 mn

Il est important que les candidats disposent de connaissances et de documents pour convaincre de la validation de leurs compétences. Les compétences cochées doivent en effet pouvoir être expliquées et justifiées à l'oral. Dans ce cadre, la présentation de données chiffrées peut parfois éclairer lorsqu'il s'agit, par exemple d'identifier une évolution dans les pratiques touristiques

Quelques précisions du président du jury

1. De l'échelle des compétences dans le cadre du Multimédia et de la Tourismatique

Il apparaît que l'échelle des compétences associée à l'onglet « Compétences info-tourismatique » du livret de professionnalisation est difficile à saisir. Rappelons tout d'abord qu' « *une compétence est un savoir-agir complexe prenant appui sur la mobilisation et la combinaison efficaces d'une variété de ressources internes et externes à l'intérieur d'une famille de situations* » (selon Jacques Tardif, professeur au département de pédagogie de l'université de Sherbrooke, Canada).

Plusieurs caractéristiques de la compétence émergent de la définition ci-dessus :

- une compétence repose sur la **mobilisation**, l'intégration, la mise en réseau d'une **diversité de ressources**: les ressources internes, propres à l'individu, ses connaissances, capacités, habiletés, mais aussi les ressources externes mobilisables dans l'environnement de l'individu (autres personnes, documents, outils informatiques, etc.) ;
- cette mobilisation des ressources s'effectue dans une **situation donnée**, dans le but d'**agir** : la compétence est nécessairement située ; pour autant, elle s'exerce dans une diversité de situations, à travers un processus d'adaptation et pas seulement de reproduction de mécanismes.

*D'après le rapport de l'IGEN 2007 – 048 – juin 2007 – page 12/61
Les livrets de compétences : nouveaux outils pour l'évaluation des acquis.*

L'échelle des compétences proposée dans le livret de professionnalisation se définit comme suit ;

- **Le niveau 1** correspond ainsi à une insuffisante maîtrise des compétences de base pour un professionnel du tourisme, c'est à dire celles requises dans l'usage des outils du tronc commun. Il n'y a pas ici maîtrise de ce qui devrait être familier. La restitution des savoirs ou l'application des savoir-faire n'est pas maîtrisées.
- **Le niveau 2** correspond ainsi à une maîtrise satisfaisante des compétences de base pour un professionnel du tourisme, c'est à dire celles requises dans l'usage des outils du tronc commun, dans des situations professionnelles simples et familières.
- **Le niveau 3** indique une maîtrise satisfaisante des compétences attendues dans le cadre de la professionnalisation. Il s'agit d'un niveau de maîtrise qui permet un réinvestissement des compétences relevant de la spécialisation dans une situation familière.
- **Le niveau 4** indique une maîtrise experte des compétences attendues dans le cadre de la professionnalisation c'est-à-dire leur réinvestissement dans une situation inédite et complexe. La complexité suppose ici la maîtrise « d'éléments qui entretiennent des rapports nombreux, diversifiés, difficiles à saisir par l'esprit, et présentant souvent des aspects différents ».

2. De la durée des stages

Dans l'ensemble, le nombre de semaines de stage est respecté et le rythme bien équilibré. Toutefois, une observation montre une organisation de centre très morcelée : 1 jour, 7 semaines et demie, ou au contraire très long : 24 semaines, 16 semaines...

Pour rappel, le référentiel indique en page 85 :

« Le stage, d'une durée de 12 semaines, peut être découpé en deux ou trois périodes qui doivent, en tout état de cause, s'inscrire dans la progression élaborée par l'équipe pédagogique de l'établissement de formation sur la durée du cycle de formation. »

Il ne saurait être dérogé à cette règle.

Pas ailleurs, le référentiel ne prévoit pas que le stage puisse être réalisé lors des congés scolaires.