

Brevet de technicien supérieur « Tourisme »

Session 2018

RAPPORT DE JURY

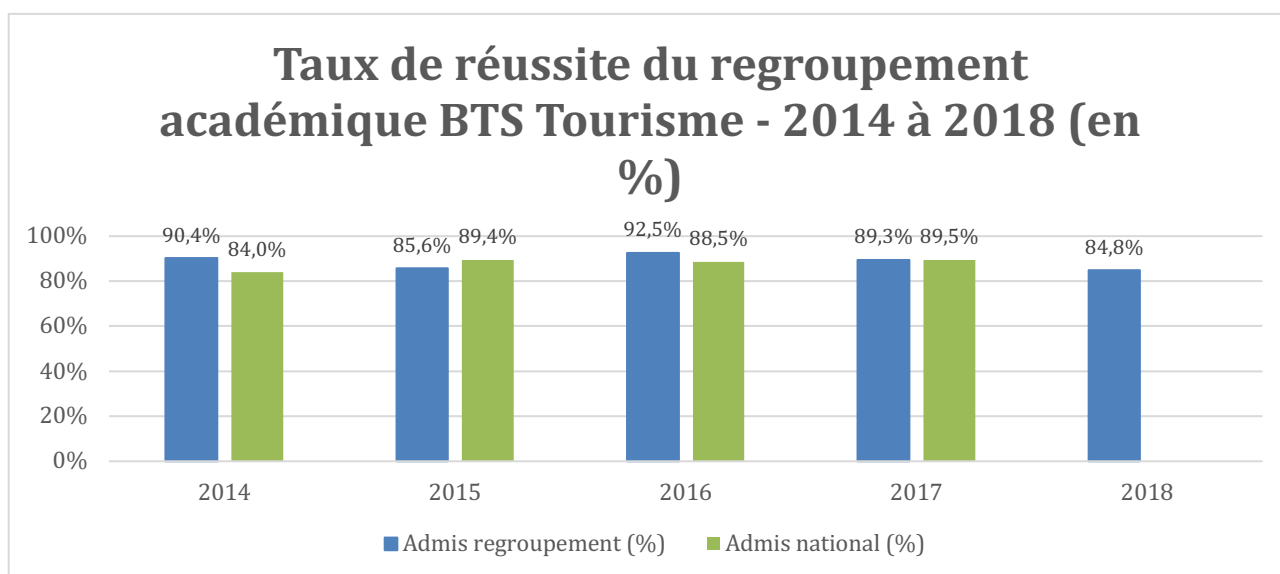


A l'issue de la cinquième session d'examen, le BTS tourisme devrait être rénové pour mieux s'adapter à la réalité changeante du monde du tourisme. Une action inscrite au plan national de formation est d'ores et déjà programmée en janvier 2019. Celle-ci marquera le lancement d'actions de formation en académie qui viseront à accompagner les équipes dans la mise en œuvre du nouveau référentiel.

Toutes les informations utiles seront communiquées aux établissements et centres de formation dans les meilleurs délais.

1 QUELQUES STATISTIQUES SIGNIFICATIVES

1.1 RESULTATS GLOBAUX – EVOLUTION



Résultats académiques (reçus/présents)

Académie	Besançon	Clermont-Fd	Dijon	Nancy-Metz	Strasbourg
% d'admis	88,9%	78%	86%	86%	80,3%

1.2 TAUX D'ADMIS PAR ÉTABLISSEMENT

	présents	admis	%adm/pres
A03 BESANCON			
025102SZ ENS. DIST. SECTEUR BESANCON	1	-	0%
0251727S MAISON FAM.RURALE PONTARLIER	16	16	100%
0390012B LYCEE CH.NODIER DOLE	33	31	93.9%
039106SY ENS.DIST. JURA	2	1	50.0%
A06 CLERMONT-FERRAND			
003000SH ENS.DISTANCE ALLIER	1	-	0%
003001SS CNED ALLIER	1	-	0%
0030935A LYC PRIVE SUPERIEUR VICHY	36	29	80.6%
003100SC INDIVIDUELS ALLIER	1	-	0%
015001SP CNED CANTAL	1	-	0%
063100SS INDIVIDUELS PUY DE DOME	2	-	0%
0631669X LYCEE POLYVALENT CHAMALIERES	58	49	84.5%
A07 DIJON			
0210006T LEGT CLOS MAIRE BEAUNE	32	26	81.3%
0211090W LPETP SAINT BENIGNE DIJON	53	47	88.7%
0580552K LP F.MITTERRAND CHATEAU CHINON	15	11	73.3%
071002SE ISOLE SAONE ET LOIRE	1	1	100%
071120SF ENSEIGT A DISTANCE SAONE LOIRE	1	-	0%
0711249X LPETP OZANAM MACON	31	31	100%
089120SC ENSEIGT A DISTANCE YONNE	2	1	50.0%
A12 NANCY-METZ			
054540SG ENSEIGNEMENT A DISTANCE 54	3	-	0%
0570210U LGTP NOTRE DAME PELTRE	35	34	97.1%
057057SU INDIVIDUELS MOSELLE	1	1	100%
0572728F C.F.A. ROBERT SCHUMAN METZ	6	5	83.3%
0881672P C.F.A. DE CCI STE-MARGUERITE	4	3	75.0%
A15 STRASBOURG			
0670087F LYCEE HOTELIER A. DUMAS ILLKIR	67	59	88.1%
0671623A ECOLE GRANDJEAN STRASBOURG	14	11	78.6%
0672877N O.M.N.I.S.	24	20	83.3%
067777SL CFD PRIVE 67	1	-	0%
067888SB CNED 67	2	1	50.0%
067999SS INDIVIDUELS BAS-RHIN	3	3	100%
068999SM INDIVIDUELS HAUT-RHIN	1	-	0%
067777SL CFD PRIVE 67	1	-	0%
TOTAL	448	380	84.8%

1.3 MOYENNE PAR EPREUVE

RESULTATS PAR EPREUVE (après jury)	2015	2016	2017	2018
E1-Culture générale et expression	11,33	11,23	11,45	11,29
E2-Expression et culture en LV étrangères				
- E21-LVE A : anglais	13,2	13,43	13,21	12,93
- E22-LVE B	13,29 (all) / 12,67 (esp)	13,13 (all) / 13,03 (esp)	13,27 (all) / 13,13 (esp)	13,49 (all)/ 12,63 (esp)
E3-Gestion de la relation Client	12,86	13,15	13,46	13,12
E4-Elaboration de l'offre touristique :				
- E41-Tourisme et Territoire	11,18	11,86	12,02	11,37
- E42-Production d'une prestation touristique	10,99	11,66	11,12	9,74
E5-Gestion de l'information touristique				
- Dominante "information et multimédia"	13,08	13,41	13,61	13,85
- Dominante "information et touristique"	13,47	13,05	13,71	13,08
E6-Parcours de professionnalisation	11,80	11,92	12,35	11,55

2 LES RESULTATS ET LES RAPPORTS PAR DISCIPLINE

2.1 CULTURE GENERALE ET EXPRESSION – E1

Le corpus de documents avait trait au thème « Corps naturel, corps artificiel ». Les quatre documents proposés étaient les suivants :

- Document 1 : Daphné BÉTARD, « Le tatouage dans la peau », Beaux-Arts magazine, juillet 2014.
- Document 2 : Philippe PONS, Peau de brocart, Éditions du Seuil, 2000.
- Document 3 : David LE BRETON, « La scarification fait office de saignée identitaire », propos recueillis par Jeanne RAY, Causette, n°34, avril 2013.
- Document 4 : François GARDE, Ce qu'il advint du sauvage blanc, lettre IX, Éditions Gallimard, 2012.

Le sujet du travail d'écriture personnelle était le suivant : « Selon vous, rendre notre corps artificiel est-ce trahir notre nature ? »

Observations sur les prestations des candidats

La session 2018 confirme une tendance observable depuis plusieurs années : la très grande majorité des travaux connaît et cherche à appliquer les principes des deux exercices écrits. L'écriture personnelle demeure l'exercice le moins abouti cependant, tant dans la forme que dans le propos : difficultés à nourrir la production écrite de références culturelles ; difficulté parfois à oser penser la question et à proposer de manière explicite un point de vue.

Ces constantes doivent inciter les professeurs de CGE à mettre en œuvre, en STS 1 particulièrement, une politique explicite de lecture en classe et d'enseignement explicite de la lecture, capable de réconcilier les étudiants avec la fréquentation des textes culturels.

Quelques pistes majeures à ce sujet :

- prendre du temps, au semestre 1 de la STS 1, pour lire des textes en classe et mettre en œuvre des temps explicites de débat interprétatif, cœur de la discipline des lettres ;
- enseigner explicitement la notion de posture de lecteur : le fait que la nature du texte lu suppose une posture et une activité de lecture spécifiques : une stratégie de lecture ;
- enseigner explicitement les compétences majeures du lecteur : inférer – accéder à l'implicite ;
- enseigner explicitement les modes de résistance des textes littéraires (cf. les travaux de Catherine Tauveron notamment) : le « réticent » et le « proliférant ».

Principaux conseils aux candidats

La gestion du temps de l'épreuve, ainsi que le barème des exercices, en faveur de la synthèse, peuvent expliquer peut-être pour de nombreux candidats le caractère succinct de l'écriture personnelle. On est cependant en droit d'attendre une quantité de texte qui ne soit pas inférieure aux attendus de la fin du collège et une qualité qui permette un propos abouti. Chaque candidat, dans sa formation, doit s'astreindre à un travail de production écrite autonome quotidien ; il est évident que, pour certains, le métier de scripteur, fait d'automatismes nés d'une pratique régulière, n'est pas installé.

Pour la synthèse :

- envisager chaque texte comme un point de vue particulier sur le sujet et essayer de dire comment le texte pense le sujet (trop de travaux se contentent d'exposer thèses et arguments sans rien dire de la façon dont les textes envisagent ce qu'ils abordent) ;
- être sensible donc à des catégories majeures lors de la phase de lecture-compréhension du corpus pour mieux comprendre les textes et les rapports qu'ils entretiennent : opposition ; paradoxe ; insistance ; prolongement ; refus ; éloge ; dénonciation ; incompréhension ; doute ; certitude...

Pour l'expression personnelle :

- mieux comprendre la nature même de l'exercice : il s'agit d'oser penser, sans s'en tenir à l'exposé ordonné de plusieurs points de vue différents ;
- mieux percevoir ce que signifie l'adjectif « personnelle » dans l'intitulé de l'exercice : non pas l'expression d'une subjectivité fondée sur rien, qui se suffirait à elle-même dès lors qu'elle relèverait de la sincérité, mais l'expression d'une pensée construite, cohérente, capable d'écouter la pensée d'autrui. Un simple « je » affirmé ne crée jamais une pensée personnelle à lui seul ; celle-ci se lit, se déploie et s'affirme peu à peu dans la construction, rigoureuse, du propos.

2.2 EXPRESSION ET CULTURE EN LV ETRANGERES – E2

L'objectif visé est d'apprécier l'aptitude du candidat à maîtriser les éléments fondamentaux de la communication en anglais et dans une autre langue dans le cadre des situations de gestion de la relation client décrites dans les fonctions 1 et 2, en faisant appel, en tant que de besoin, aux ressources technologiques et numériques de l'environnement professionnel. Cette épreuve a pour but d'évaluer, en référence aux éléments décrits dans le référentiel de certification :

- les connaissances et compétences langagières générales ;
- les compétences langagières appliquées au domaine professionnel (relation client dans le cadre des activités touristiques) ;

- les connaissances et compétences culturelles et interculturelles.

L'épreuve est composée de deux sous-épreuves : U21 en anglais (coefficient 2) et U22 dans une autre langue étrangère (coefficient 2), dite langue B, choisie par le candidat dans la liste suivante : allemand, arabe, chinois, espagnol, hébreu, italien, japonais, portugais, russe.

La modalité habituelle de certification est 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. Néanmoins, certains centres d'examen ont écarté les sujets n'ayant pas de lien avec le pays de la langue enseignée (par exemple, sujet sur la France en anglais).

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, 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 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 attirée 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 fiches pour F1 et deux fiches pour F2.

Commentaires concernant les prestations des candidats

On constate de grandes disparités entre les candidats. Si les candidats connaissent bien, en général, les modalités de l'épreuve, le jury regrette que les situations proposées soient parfois trop simplistes et dans ce cas ne permettent pas toujours d'attester de réelles compétences. Il déplore aussi, dans certains cas, un manque de maîtrise ou de curiosité

concernant l'environnement global dans lequel la situation de GRC a eu lieu. La réflexion et l'analyse du candidat sur la situation et sa propre implication s'en trouve alors limitée.

Lors de la première phase de 5 min, les situations ont été présentées avec méthode et bien appuyées par les documents justificatifs nécessaires. Bon nombre de candidats a fait l'effort d'introduire les spécificités leur environnement professionnel et de leur territoire touristique pour faciliter la compréhension du jury.

Au cours de la 2ème phase de 15 min, le jury a fait en sorte de retenir une situation professionnelle significative et caractéristique du parcours de professionnalisation du candidat. Ainsi, la modification du paramètre de la relation clientèle a souvent été analysée avec rigueur et les solutions proposées réactives et pertinentes. Les candidats avaient dans leur ensemble une bonne connaissance de leur environnement de travail, cela s'expliquant par la réalisation d'une période longue de professionnalisation au sein d'une seule structure touristique sous la forme de l'apprentissage. Ainsi les candidats, de part leur vécu professionnel, ont une connaissance fine des spécificités de leur organisation et des cibles de clientèles qu'elle accueille.

La modification de paramètre proposée a pour la grande majorité des candidats déjà été vécue ou abordée au sein de la structure de référence donc les candidats n'ont fait que réexpliquer et justifier des démarches déjà vécues. Beaucoup de candidats ont eu un comportement digne d'un professionnel apte à gagner et conserver la confiance des clients de la structure touristique dans laquelle il travaille depuis 2 ans.

Durant la 3ème phase de 10 min portant sur l'interrogation transversale des autres situations, les candidats se sont montrés réactifs et ont su rapidement aller à l'information demandée grâce à une organisation ordonnée de leurs ressources professionnelles. L'analyse a été dans l'ensemble concrète et bien illustrée, le propos pédagogique. L'interactivité avec le jury a été bonne, le recul professionnel des candidats les aidant à avoir un regard constructif sur leurs pratiques. Certains candidats n'ont pas hésité à se lever pour valoriser des documents, déplier des cartes territoriales afin de répondre aux questions du jury sur la localisation des sites touristiques, l'évaluation des distances. Finalement, l'analyse des candidats sur leur aptitude communicative a souvent été objective.

Pour rappel :

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

Le sujet est conforme au référentiel du diplôme : il s'inscrit dans deux parties du référentiel à savoir :

- Espaces et Identités touristiques : mise en tourisme des territoires, les espaces touristiques et les spécificités des formes de tourisme
- La France, un des premiers et plus anciens territoires touristiques.

L'espace d'étude est clairement défini : la station de sports d'hiver de Flaine. L'étude d'une station de 3^{ème} génération est un incontournable dans la formation géographique d'un étudiant en BTS Tourisme. Le thème ne devait donc pas surprendre les candidats.

Le dossier d'annexes comporte des documents de nature variée, permettant aux candidats de prélever et d'exploiter les informations, de les confronter pour répondre au sujet. Dans ce sujet, une consigne nouvelle indique de commencer par la réalisation de la production graphique, ce qui constitue une singularité par rapport aux sujets des années précédentes.

Remarques sur les copies des candidats :

Des connaissances propres au milieu étudié (Plan Neige, Loi Montagne, développement durable par exemples) ont été appréciées. Le jury déplore toutefois encore trop de paraphrase des documents ; dans ce cas, l'analyse personnelle reste trop rare.

Il est aussi à souligner un manque d'esprit critique sur cet exemple d'aménagement en milieu montagnard malgré la présence des documents de marketing territorial. Le vocabulaire géographique reste parfois trop limité (adret, ubac, grenouillère...)

Remarques sur le schéma :

La nouveauté était de réaliser la production graphique au début du devoir. La majorité des étudiants a réalisé le schéma à la fin du devoir !

Le jury note des productions de qualité très variable. Certains candidats ont réalisé un schéma global en s'appuyant sur l'annexe 2 et non un schéma spcialisé de la station.

Conseils aux candidats :

- les candidats doivent soigner davantage l'orthographe et la syntaxe.
- ils doivent analyser les différents documents sans les paraphraser.
- 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 sur le sujet :

Le sujet est classique en rapport avec l'actualité qui vise à mobiliser les connaissances des étudiants dans des domaines assez variés tout en favorisant l'analyse. Il est accessible en termes de difficulté et de longueur.

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

Q : 1.1	Très peu d'introduction structurée avec une définition de l'œnotourisme. Dans l'ensemble les réponses sont très incomplètes, non structurées avec de la paraphrase des annexes. Il est à noter un manque de rigueur et d'analyse. Assez souvent des diagnostics SWOT ont été trouvés sans analyse de l'environnement (ou alors mêlée au reste).
Q : 1.2	Des propositions peu justifiées.
Q : 1.3	Confusion avec le terme « durablement » : certains ont interprété en utilisant la notion de développement durable.
Q : 2.1	Très peu de cotations justes. La taxe de séjour a été incluse dans les calculs dès le début de la cotation.
Q : 2.2	Très peu de seuils de rentabilité justes.
Q : 2.3	Pas de problème en ce qui concerne la forme, même si l'expression écrite n'est pas toujours très correcte. L'argumentaire du produit est pauvre. Souvent, il n'y a pas de prix mentionné ni de validité de l'offre.
Q : 3.3	Beaucoup d'erreur en ce qui concerne le droit de rétractation.

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

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

Dominante touristique

Commentaires concernant la prestation des candidats

1. Présentation des situations : 10 mn

La plupart des candidats a présenté des dossiers conformes au référentiel d'examen. Comme chaque année toutefois, quelques candidats commettent une erreur au moment de l'inscription et se présentent avec quatre situations correspondant au programme de multimédia.

Dans l'ensemble, les situations présentées en Multimédia sont très légères qualitativement en termes de compétences informatiques mobilisées. Certaines situations sont même d'une grande simplicité et ne requièrent que quelques minutes de travail.

Exemples : diaporama pour présenter une destination ; changement du fond d'un écran d'accueil ; création d'une fiche client dans le logiciel GES tours ;

Comme chaque année, le jury déplore que certaines situations présentées soient davantage des situations de G.R.C. Avec des compétences informatiques plutôt marginales.

La situation touristique présentée repose à chaque fois sur un PNR multimodal fictif. Quelques candidats ne peuvent pas justifier tous les formats utilisés (la tarification par exemple).

Concernant le dossier multimodal à 3 prestations à réaliser, les candidats n'ont pas le réflexe professionnel d'indiquer les disponibilités aller-retour. Certains sont incapables de déchiffrer correctement le contenu de l'écran.

Dans la rubrique PNR, il est encore récurrent de constater que le format APE n'est pas maîtrisé pour 5 candidats sur 6.

Les candidats n'ont pas la réflexion pertinente sur la gestion du pré-post acheminement. D'autre part, les candidats ne savent pas où se rendre pour renseigner les clients sur les modalités de flexibilité des titres.

• Concernant le tronc commun

Les candidats doivent proposer, quelle que soit sa dominante, 3 productions de nature différente du tronc commun c'est-à-dire des enseignements de première année.

Pour rappel, le tronc commun est composé de 5 parties distinctes :

- Les éléments fondamentaux de l'environnement numérique : notions théoriques sur la notion d'information, les réseaux, la sécurité, les droits, les bases de données, ...
- 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
- Les outils de communication : messagerie, outils nomades, services web, réseaux sociaux, blogs, site web, travail collaboratif...
- Outils de GRC, traitement d'enquêtes.
- 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, enigmap, izi.travel, figibox, ...)
- o) **GDS (Global Distribution Service)** (Amadeus Air, Rail). Pour l'heure Tourinsoft, Teldra, Ubicamp, ou encore Marmara, Fram ou Fera dans leurs versions BtoB ne sont pas encore utilisables dans le contexte d'examen.

Dominante multimédia

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

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

Commentaires concernant la prestation des candidats

Le jury a observé des progrès dans les dossiers présentés. Toutefois, certains dossiers se contentent encore de travaux d'un niveau « tronc commun ». En d'autres termes, ces dossiers ne rendent pas compte de production spécialisée du niveau de 2^{ème} année faisant apparaître avec clarté la dominante multimédia.

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 (par exemple : 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

Le livret de professionnalisation :

Dans les centres, il y a encore des livrets qui ne sont pas conformes aux consignes de présentation données :

- ✓ Police trop petite,
- ✓ Lieux de stage non mentionnés,
- ✓ Logiciels dans le tableau multimédia non renseignés...

Des remarques peuvent être faites à propos du contenu :

- ✓ Choix de spécialisation et de dominante non renseigné,
- ✓ Des compétences validées grâce à des cours,
- ✓ Des justifications de validation d'items par des situations qui ne correspondent pas à cet item,
- ✓ De fréquentes confusions entre les fonctions,
- ✓ Des compétences validées mais que le candidat ne peut pas justifier,
- ✓ L'absence fréquente de documents illustrant la validation de l'item.

Si des situations observées ou simulées peuvent être admises pour valider certaines compétences, il est utile de rappeler que les seules situations traversées en ateliers de professionnalisation ne sauraient suffire à justifier de l'acquisition des compétences. Le BTS étant un diplôme professionnel, les expériences acquises lors des stages ou lors d'expériences professionnelles (scolaires ou extra-scolaires) constituent des contextes à privilégier. Les candidats doivent en effet favoriser les situations sur le terrain pour valider des compétences.

Sur la forme, les candidats doivent présenter au jury des supports illustrant et prouvant le travail réalisé afin de mettre en valeur leur expérience. Le jury rappelle la nécessité d'une attention soutenue à l'orthographe et à la syntaxe.

Le nom de l'établissement ne doit pas apparaître sur les documents présentés.

Un code couleurs pour identifier les trois stages est une idée appréciée.

L'EPE :

Le jury signale que des études ne sont pas conformes aux consignes données :

- ✓ Pour la présentation du dossier : nombre de pages, police et taille de caractères, marges...,
- ✓ Pour la structure du dossier (1 à 2 pages d'introduction, 6 à 7 pages de méthodologie, 7 pages de conclusion).

Dans les centres, des remarques communes sont faites sur le fond :

- ✓ La problématique est souvent une question amenant l'étudiant à faire un exposé.
- ✓ La méthodologie ne montre pas une démarche de recherche : c'est le plus souvent un listing d'outils utilisés.
- ✓ L'EPE présente parfois des illustrations (logos), des documents de travail dont la place est en annexes.
- ✓ L'étude est parfois une compilation d'informations.
- ✓ Elle est parfois formatée selon un plan donné par l'enseignant.
- ✓ La conclusion de l'étude est parfois rédigée sans plan, ne présente pas de réponses à la problématique et ne comporte pas de contextualisation.

Conseils aux candidats :

- ✓ Les candidats doivent être plus curieux par rapport à leur sujet et approfondir leurs recherches pour parvenir à identifier une vraie problématique.
- ✓ La méthodologie doit mettre en valeur la démarche de travail du candidat.
- ✓ La cohérence du parcours de professionnalisation est importante afin de permettre une référence à l'expérience professionnelle du candidat dans la conclusion.
- ✓ L'orthographe et la syntaxe doivent être soignés.
- ✓ Le rappel de la problématique en début de conclusion est apprécié par les jurys.

L'épreuve orale :

Présentation de 15 minutes

- Certains candidats ne présentent pas l'intégralité de leur parcours de professionnalisation, à savoir le livret **et** l'EPE ou alors, parfois, la présentation est très déséquilibrée.
- Souvent aucun document n'est présenté pour accompagner les propos.
- Souvent, il y a lecture de notes rédigées.

Les candidats doivent s'entraîner à cette prise de parole afin de respecter le temps imparti et se détacher de supports écrits. Au cours de la présentation, ils doivent faire preuve de

dynamisme et de conviction. Aussi, ils ne sauraient se limiter à un listing des différentes missions notées dans le livret. Utiliser des documents en complément permet de dynamiser la présentation, d'illustrer les propos, de valoriser les compétences évoquées.

Entretien de 25 minutes :

Certains candidats ne parviennent pas à justifier des compétences validées dans le livret. Il manque des supports pour illustrer les compétences validées. Les connaissances du sujet présenté et du secteur touristique sont parfois insuffisantes pour répondre aux questions du jury.

Les candidats doivent maîtriser les situations présentées dans le livret de professionnalisation et avoir en leur possession des documents preuves. Ils doivent faire preuve de curiosité vis à vis de leur sujet mais aussi du secteur touristique. Il s'agit d'une épreuve orale : la conviction et le dynamisme sont importants.

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 ?