

La réforme du B.T.S. Tourisme

Mercredi 13 novembre 2019

10 heures - 12 heures

Faculté des Métiers de l'Essonne

Mme Laurence COUSIN-PICHEAU I.A.-I.P.R. Economie-Gestion
& M. Idriss CHASSILLAN EC.R. Professeur agrégé



Région académique
ILE-DE-FRANCE

académies
Créteil
Paris
Versailles

Plan de la co-intervention

- Les objectifs de la réforme du B.T.S. Tourisme
- Les blocs supports
- Les blocs professionnels :
 - Gestion de la Relation Clientèle Touristique
 - Elaboration de la Prestation Touristique
 - Gestion de l'Information Touristique
- Les blocs facultatifs :
 - Langue Vivante C
 - Parcours de Professionnalisation à l'Etranger
 - Projet de Spécialisation
- La grille horaire
- Le tableau de correspondance des unités constitutives du diplôme

Les objectifs de la réforme du B.T.S. Tourisme



Région académique
ILE-DE-FRANCE

académies
Créteil
Paris
Versailles

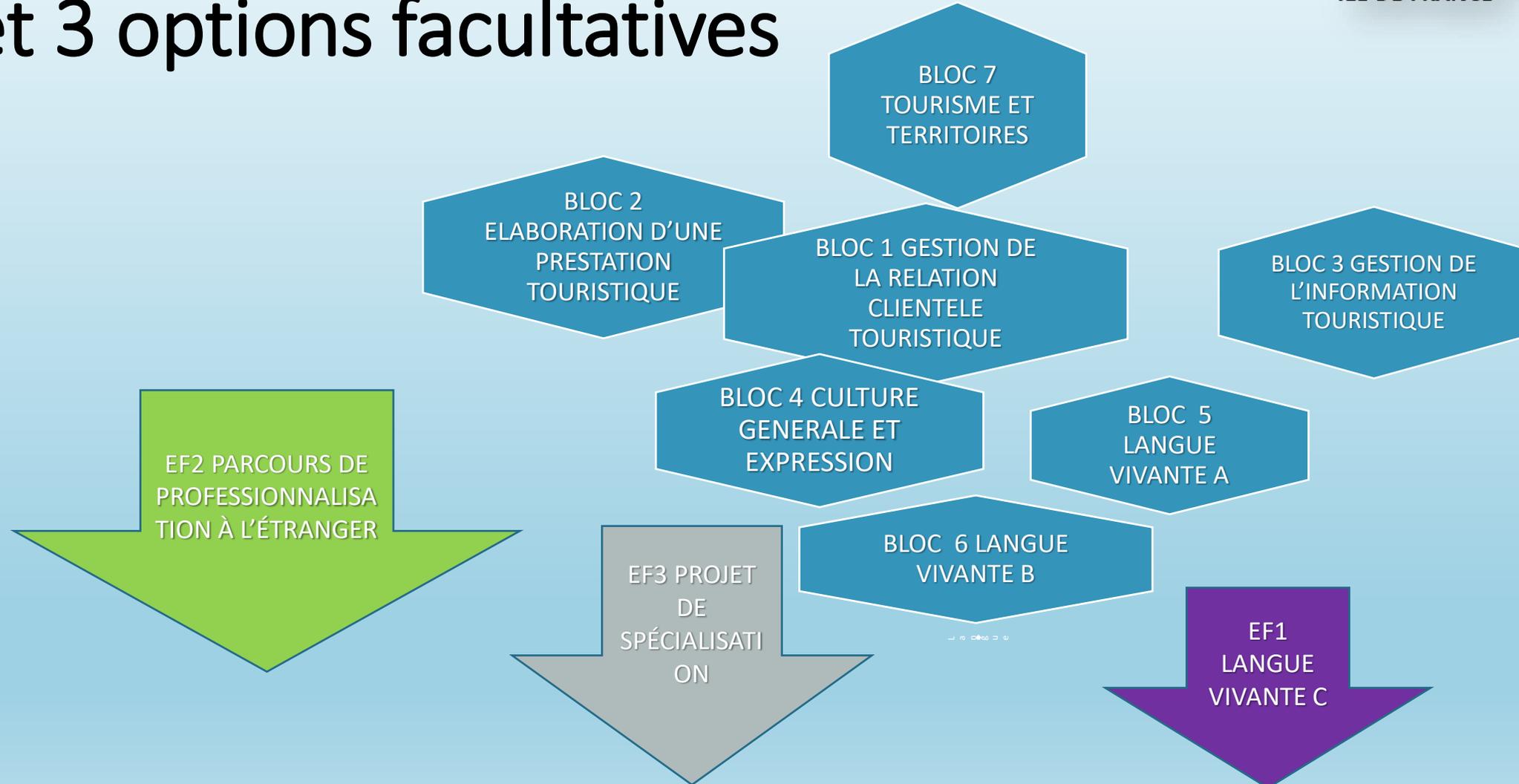
- S'inscrire dans la logique d'une présentation du référentiel en blocs de compétences
- Supprimer la distinction « touristique » et « multimédias » en deuxième année pour homogénéiser le bloc « Gestion de l'information touristique »
- Actualiser le contenu des savoirs et des compétences, notamment en Gestion de la Relation Clientèle Touristique
- Prendre en compte une spécialisation sectorielle ou fonctionnelle par le choix d'une option facultative
- Valoriser une immersion professionnelle dans un pays étranger au travers d'une épreuve facultative

Les 7 blocs de compétences et 3 options facultatives



Région académique
ILE-DE-FRANCE

académies
Créteil
Paris
Versailles



Bloc 4 - Culture générale et expression

Communiquer par écrit :

- *Appréhender et réaliser un message écrit*
- *Respecter les contraintes de la langue écrite*
- *Synthétiser des informations*
- *Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture*

Communiquer oralement :

- *S'adapter à la situation*
- *Organiser un message oral*

Bloc 5 – Communication en langues vivantes étrangères LVA : anglais

Niveau B2 du CECRL de compréhension de documents écrits, de production écrite, de compréhension de l'oral, de production et interactions orales dans le cadre des activités suivantes :

- *Accueillir et prendre en charge des clients étrangers*
- *Vendre, à des clients étrangers, des produits touristiques français*
- *Vendre des produits touristiques étrangers à une clientèle française*
- *Accompagner des touristes étrangers*
- *Suivre et fidéliser la clientèle étrangère*

Unité U1

Bloc 6 – Communication en langues vivantes étrangères LVB : langue vivante B

Niveau B2 du CECRL de compréhension de documents écrits, de production écrite, de compréhension de l'oral, de production et interactions orales dans le cadre des activités suivantes :

- *Accueillir et prendre en charge des clients étrangers*
- *Vendre, à des clients étrangers, des produits touristiques français*
- *Vendre des produits touristiques étrangers à une clientèle française*
- *Accompagner des touristes étrangers*
- *Suivre et fidéliser la clientèle étrangère*

Unité U22

Bloc 7 - Tourisme et territoires

- *Identifier et situer les destinations et territoires touristiques majeurs sur des cartes à plusieurs échelles*
- *Lire et comprendre un paysage touristique et/ou patrimonial*
- *Classer, hiérarchiser et mettre en relation des informations extraites des documents usuels de la géographie touristique*
- *Caractériser les différentes formes et pratiques de tourisme et de loisirs et leurs évolutions*
- *Analyser et mettre en exergue les potentialités touristiques d'un territoire*
- *Analyser les impacts socio-économiques, culturels et environnementaux de la mise en tourisme d'un territoire*
- *Cartographier et schématiser les territoires touristiques, leurs organisations et leurs dynamiques*

Unité U21

Unité 3

Le bloc professionnel GRCT

PÔLES D'ACTIVITÉS	BLOCS DE COMPÉTENCES	UNITÉS
<p>Pôle d'activités 1</p> <p>Gestion de la relation clientèle touristique</p> <p>Gestion de l'espace d'accueil</p> <p>Conseil et vente de prestations touristiques</p> <p>Suivi de la clientèle</p> <p>Accompagnement des touristes</p>	<p>Bloc de compétences 1</p> <p>Gestion de la relation clientèle touristique</p> <p><i>C1. Organiser l'espace d'accueil</i></p> <p><i>C2. Accueillir le client</i></p> <p><i>C3. Pratiquer une écoute active du client</i></p> <p><i>C4. Caractériser la demande du client</i></p> <p><i>C5. Présenter les caractéristiques fondamentales des destinations ou des produits concernés</i></p> <p><i>C6. Proposer une prestation touristique adaptée</i></p> <p><i>C7. Finaliser la vente</i></p> <p><i>C8. Respecter les règles juridiques, éthiques et déontologiques</i></p> <p><i>C9. Assurer le suivi de la vente</i></p> <p><i>C 10. Analyser la qualité de la prestation touristique vendue</i></p> <p><i>C11. Prendre en charge un groupe de touristes</i></p>	<p>Unité U4</p>



Région académique
ILE-DE-FRANCE

académies
Créteil
Paris
Versailles



Nouvelle épreuve E4 de GRCT

- **Forme ponctuelle : épreuve orale, durée 45 minutes, avec un temps de préparation de 30 minutes**
- **Documents à apporter par le candidat :**
 - Une fiche de compétences GRCT
 - Les attestations de stage ou de l'employeur
- **La mise en situation du jeu de rôle : conseil en voyages, conseil en séjours**

Les modalités de l'épreuve de GRCT

Préparation au jeu de rôle (30 mn)

Jeu de rôle (20 mn)

Simulation achat billet avion ou train (10 mn)

Entretien (15 mn)

Spécificités de l'apprentissage pour l'E4

Gestion de la Relation Clientèle Touristique

- Pour les apprentis, les attestations de stage sont donc remplacées par une attestation de l'employeur confirmant le statut du candidat comme apprenti
- Les activités effectuées au sein de l'organisme d'accueil doivent être en adéquation avec les exigences du référentiel

Les évolutions dans le bloc professionnel

Élaboration de la Prestation Touristique

- Maintien des activités caractéristiques de la conception et de la promotion de la prestation touristique
- Fusion du M.C.P.T. et du C.O.J.A.T. au service de la conception et de la promotion de la prestation touristique (pôle 2)
- Intégration des dimensions économique, juridique et managériale dans l'élaboration de la prestation touristique
- Actualisation des données de contexte
- Prise en compte des contraintes de fonctionnement du prestataire

L'EPT : compétences et modalités de l'épreuve



Région académique
ILE-DE-FRANCE



Pôle d'activités 2	Bloc de compétences 2
Élaboration d'une prestation touristique	Élaboration d'une prestation touristique
Analyse de l'activité touristique	<i>C12. Établir des liens entre les évolutions socio-économiques ou juridiques et l'activité touristique</i>
Diagnostic stratégique d'une organisation touristique	<i>C13. Caractériser le rôle et le statut des acteurs du tourisme</i>
Conception d'une prestation touristique	<i>C14. Identifier les menaces et les opportunités de l'environnement pour une organisation touristique donnée</i>
Diffusion d'une prestation touristique	<i>C15. Identifier les forces et faiblesses d'une organisation touristique donnée</i>
	<i>C16. Porter un jugement sur la situation d'une organisation touristique</i>
	<i>C17. Identifier les caractéristiques de l'offre et de la demande (pour une prestation donnée)</i>
	<i>C18. Sélectionner les fournisseurs et prestataires</i>
	<i>C19. Assembler les composantes de la prestation</i>
	<i>C20. Négocier les composantes de la prestation</i>
	<i>C21. Déterminer le coût de revient de la prestation</i>
	<i>C22. Fixer un prix de vente en fonction de la politique commerciale</i>
	<i>C23. Rédiger l'offre</i>
	<i>C24. Choisir des réseaux de distribution adaptés</i>
	<i>C25. Sélectionner des supports de communication adaptés</i>
	<i>C26. Porter un jugement sur la construction et la mise en œuvre de la prestation</i>

Unité U5

Une étude de cas

4 heures

Une base documentaire et des données de contexte
Un questionnaire qui mobilise les compétences du pôle 2
Des compétences clairement ciblées et évaluées



Rapport du Forum économique mondial sur la compétitivité du Voyage et du Tourisme



Région académique
ILE-DE-FRANCE



COMMITTED TO
IMPROVING THE STATE
OF THE WORLD

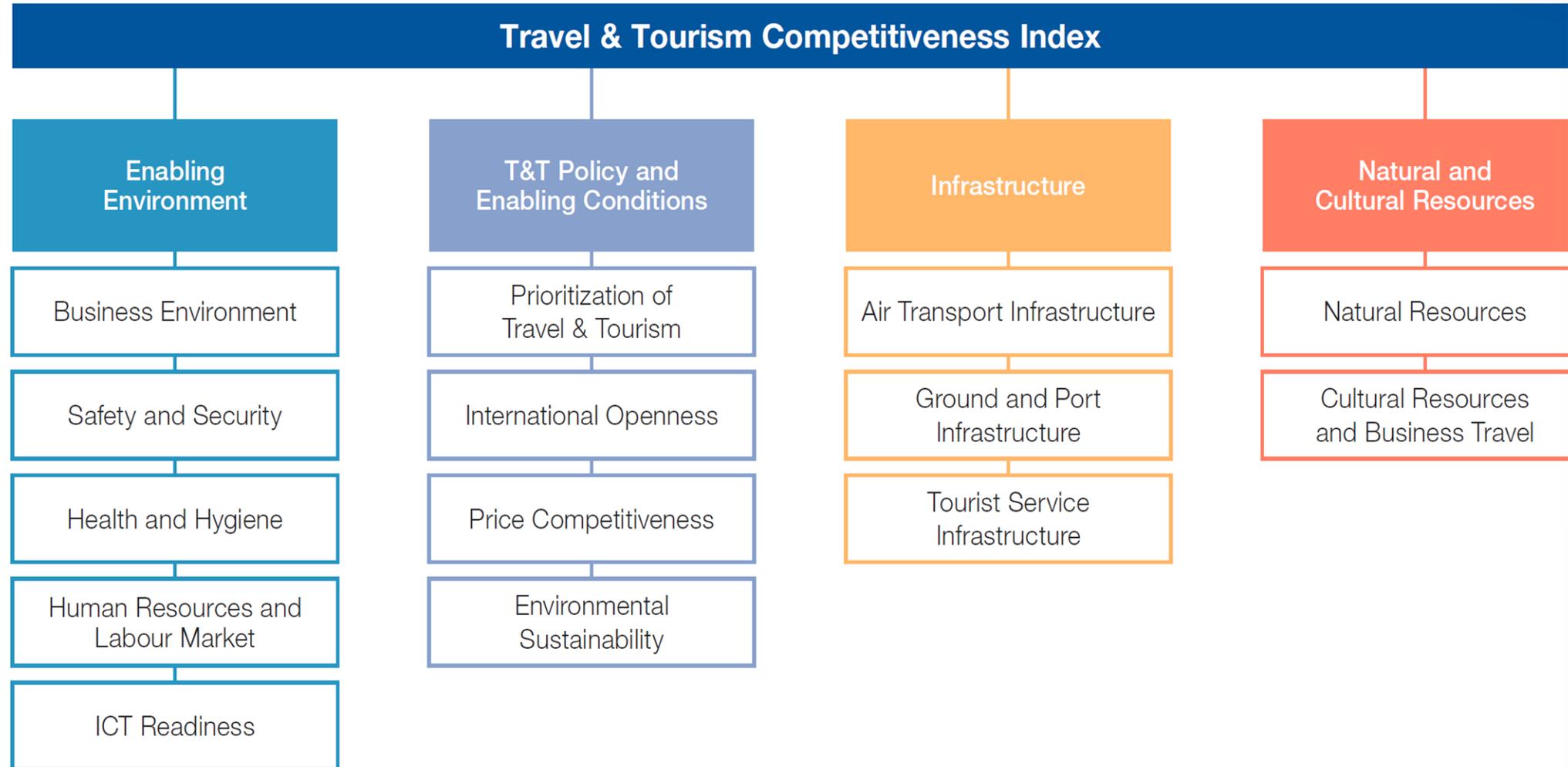
Insight Report

The Travel & Tourism Competitiveness Report 2019

Mme Laurence COUSIN-PICHEAU I.A.-I.P.R. Economie-Gestion
& M. Idriss CHASSILLAN EC.R. Professeur agrégé

http://www3.weforum.org/docs/WEF_TTCR_2019.pdf

The T&T Competitiveness Index 2019 framework



Le bloc professionnel Gestion de l'Information Touristique

- La prise en compte de la digitalisation au niveau du secteur et des métiers du tourisme
- Le développement de nouveaux outils et supports liés aux TIC
- Cette évolution nécessite des capacités d'adaptation en matière de conception, de réalisation et de diffusion de l'information
- Un bloc de compétence 3 suivi sur les deux années de formation
- Entrée du métier : animateur numérique du territoire

La Gestion de l'Information Touristique

Pôle d'activités 3	Bloc de compétences 3	
<p data-bbox="313 629 542 751">Gestion de l'information touristique</p> <p data-bbox="224 793 588 825">Veille informationnelle</p> <p data-bbox="224 858 448 932">Traitement de l'information</p> <p data-bbox="224 961 606 992">Diffusion d'informations</p> <p data-bbox="224 1025 481 1099">Conservation de l'information</p>	<p data-bbox="792 604 1391 644">Gestion de l'information touristique</p> <p data-bbox="665 689 1276 721"><i>C27. Assurer une veille informationnelle</i></p> <p data-bbox="665 732 1386 806"><i>C28. Identifier les évolutions et les changements significatifs dans l'environnement</i></p> <p data-bbox="665 818 1302 849"><i>C 29. Mettre à jour les bases d'information</i></p> <p data-bbox="665 861 1391 892"><i>C30. Produire de l'information utile à la décision</i></p> <p data-bbox="665 903 1475 978"><i>C31. Diffuser des messages adaptés (contenu et canal) au public cible</i></p> <p data-bbox="665 989 1077 1021"><i>C32. Archiver l'information</i></p> <p data-bbox="665 1032 1322 1106"><i>C33. Participer à la sécurisation du système d'information touristique</i></p>	<p data-bbox="1574 868 1727 899">Unité U6</p>

GIT : les recommandations du nouveau référentiel

- Un apprentissage des compétences par la pratique
- Une activation en classe des compétences numériques mobilisées en stage ou bien lors de l'alternance dans les agences de voyages ou autres opérateurs du tourisme
- Une activation de l'aide en ligne afin d'accroître l'autonomie des étudiants
- Des fonctionnalités transversales à prioriser dans l'usage des outils : insérer, modifier, couper, formater, sécuriser, stocker



La certification pour les établissements habilités au Contrôle en Cours de Formation

Gestion de l'information	1 ^{ère} année (40% de la note)	2 ^{ème} année (60% de la note)
Contrôle en cours de formation	2 productions de nature différentes en lien avec le programme de 1 ^{ère} année GIT réalisées par le candidat à partir de situations professionnelles réelles ou simulées. Mise à disposition de fiches descriptives.	. Une production multimédia en lien avec le bloc de compétences GIT . . Constitution d'un dossier comprenant : une fiche de compétences GIT et une fiche descriptive de la production multimédia.
Commission	Un enseignant en charge de l'enseignement GIT en BTS Tourisme.	
Coefficient	2,5	

La certification en GIT pour les établissements relevant de l'épreuve ponctuelle



Région académique
ILE-DE-FRANCE



- 2 productions de première année réelles ou simulées de nature différente
- 1 production de seconde année en multimédia
- 1 fiche d'acquisition des 7 compétences
- Une évaluation d'une durée de 40 minutes
- Une évaluation à partir de l'équipement du centre de formation

Une proposition de progression dans les productions numériques

PRODUCTION 1 : Réalisation d'une veille informationnelle

PRODUCTION 2 : Réalisation d'un site internet

PRODUCTION 3 : Réalisation d'une application mobile

PRODUCTION 4 : Réalisation d'une vidéo

PRODUCTION 5 : Montage photo et montage son

PRODUCTION 6 : Utilisation d'une base de données

PRODUCTION 7 : Réalisation Devis Excel /Présentation PPT

PRODUCTION 8 : Réalisation d'un questionnaire avec synthèse

PRODUCTION 9 : Réalisation d'un tracé d'un parcours géolocalisé

De nombreux outils numériques à mobiliser



Région académique
ILE-DE-FRANCE



- Usage des jeux sérieux : [Chasseur d'infos](#)
- Questionnaires en ligne : [Kahoot!](#)
- Système de Gestion de Base de Données : exemples de systèmes libres [MySQL](#), [PostgreSQL](#), [Maria DB](#), mais également [CEGID](#), [Access](#), [Oracle Database](#)
- Outils de veille informationnelle touristique : [Netvibes](#), [Padlet](#), [Pearltrees](#)
- Outils de gestion de projet : cartes mentales [MindView](#), [FreeMind](#), [Trello](#), [GanttProjet](#)



Actualités

Qui sommes-nous ?

Compétences

FAQ

Se connecter

S'INSCRIRE



Région académique
ILE-DE-FRANCE

académies
Créteil
Paris
Versailles

Cultivez vos compétences numériques

Pix est le service public en ligne pour évaluer, développer et certifier les compétences numériques.

Je m'inscris gratuitement



Vous avez un code parcours ?

Saisir mon code



Les 3 options facultatives

Bloc facultatif : langue vivante C

Niveau B1 du CECRL pour les activités langagières suivantes :

- *Compréhension de documents*
- *Production et interactions orales*

Unité UF1

Bloc facultatif : parcours de professionnalisation à l'étranger

- *Comprendre le cadre de travail et son contexte culturel*
- *Comparer des pratiques professionnelles observées ou mises en œuvre à l'étranger avec les pratiques ayant cours dans un contexte français*
- *Repérer et mettre en valeur des pratiques professionnelles susceptibles d'enrichir les approches françaises*

Unité UF2

Bloc facultatif : projet de spécialisation

- *Analyser un contexte professionnel spécifique*
- *Construire un projet en respectant un cahier des charges imparti*

Unité UF3

Spécificités de l'apprentissage pour l'EF2 Parcours de professionnalisation à l'étranger (1)

- La loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel a instauré la mise en place d'une convention « mise en veille » du contrat de travail pour les mobilités longues (> 4 semaines)
 - C'est l'entreprise du pays d'accueil qui devient seul responsable des conditions d'exécution du travail de l'intéressé
 - L'apprenti se voit donc appliquer les dispositions légales et conventionnelles en vigueur dans le pays d'accueil en matière de santé et sécurité au travail, rémunération, durée du travail et repos hebdomadaire/jours fériés
- Cette loi du 5 septembre 2018 a également renforcé la mission confiée aux CFA, en encourageant les structures à identifier un référent mobilité

Spécificités de l'apprentissage pour l'EF2 Parcours de professionnalisation à l'étranger (2)

- Il est donc souhaitable d'établir une convention de mobilité (« mise en veille ») associant les différentes parties présentes (apprenti, employeur en France, CFA en France, employeur à l'étranger)
- Elle doit préciser :
 - le contenu des enseignements suivis ;
 - l'entreprise d'accueil ;
 - les engagements des partenaires en termes d'objectifs de formation, notamment si la formation fait l'objet d'une évaluation certificative ;
 - les tâches à réaliser ;
 - la rémunération éventuelle de l'apprenti, ses congés, sa protection sociale...
- Un modèle de convention « mise en veille » sera prochainement disponible sur le site du [Ministère du Travail](#)

Spécificités de l'apprentissage pour l'EF2 Parcours de professionnalisation à l'étranger (3)

- En amont de la mise en œuvre du projet de mobilité, il faut effectuer les démarches nécessaires pour obtenir des aides et financement, auprès des différents financeurs :
 - OPérateurs de COmpétences ([OPCO](#))
 - programme de l'Union Européenne ([Erasmus +](#))
 - aide régionale ([Aide à la Mobilité Internationale des Apprentis](#))
 - programmes de l'Office Franco-Allemand pour la Jeunesse ([OFAJ](#))
 - Office Franco-Québécois pour la Jeunesse ([OFQJ](#))

Spécificités de l'apprentissage pour l'EF3 Projet de spécialisation

- Il est souhaitable d'établir une convention de partenariat associant les différentes parties présentes (apprenti, employeur, CFA, commanditaire) dans le cas d'une « mise à disposition »
- Elle doit préciser :
 - son objectif ;
 - les objectifs et les différentes conditions relatifs aux travaux =
 - les objectifs pédagogiques au regard des objectifs de la formation,
 - la définition des activités confiées à l'apprenti,
 - les personnes concernées,
 - les conditions d'encadrement,
 - les clauses du règlement intérieur applicables à l'apprenti,
 - les dates et les conditions précises,
 - si nécessaire, la durée hebdomadaire maximale de présence dans l'entreprise ou la durée horaire maximale par journée,
 - la liste des avantages offerts par l'entreprise,
 - les conditions d'évaluation,
 - les frais afférents à cette période (éventuellement avec une annexe financière)
- Le service juridique du Rectorat de Dijon, sur le [serveur Tourisme](#), propose un exemple de convention de partenariat, que vous pouvez télécharger et personnaliser dans vos CFA

Grille horaire

Enseignements obligatoires	1 ^{ère} année			2 ^{ème} année		
	Cours	TD	Volume horaire annuel*	Cours	TD	Volume Horaire annuel*
Culture générale et expression	2	0	60	2	0	60
Communication en langue vivante étrangère :						
- langue A : anglais	2	1	90	2	1	90
- langue B (1)	2	1	90	2	1	90
Tourisme et territoires	4	1	150	3	1	120
Gestion de la relation clientèle touristique	3	2	150	4	2	180
Elaboration d'une prestation touristique	6	1	210	6	1	210
Gestion de l'information touristique	0	3	90	0	3	90
Atelier de professionnalisation (2)	0	3	90	0	3	90
Total	19	12		19	12	
Enseignements facultatifs			(3)			(3)
Langue vivante étrangère C (4)			60			60
Parcours de professionnalisation à l'étranger			30			30
Projet de spécialisation			30			30

à titre indicatif

- 1) Les langues vivantes concernées sont, au choix du candidat, une des langues suivantes : allemand, arabe, chinois, espagnol, hébreu, italien, japonais, portugais, russe.
- 2) dont 2 heures hebdomadaires co-animées par deux professeurs (soit 4 h professeurs).
- 3) La répartition de l'enveloppe horaire dédiée à l'accompagnement des candidats qui se présentent à une épreuve facultative est modulable sur l'année scolaire.
- 4) La langue vivante étrangère C est obligatoirement différente de l'anglais et de la langue B.



Région académique
ILE-DE-FRANCE

académies
Créteil
Paris
Versailles

Tableau de correspondance des unités constitutives du diplôme

Brevet de technicien supérieur de Tourisme (arrêté du 5 avril 2012)		Brevet de technicien supérieur de Tourisme défini par le présent arrêté	
E1- Culture générale et expression	U1	E1- Culture générale et expression	U1
E2 - Communication en langues vivantes étrangères : - langue vivante étrangère A (anglais)	U21	E2 - Communication en langues vivantes étrangères : - langue vivante étrangère A (anglais)	U21
E2 - Communication en langues vivantes étrangères : - langue vivante étrangère B	U22	E2 - Communication en langues vivantes étrangères : - langue vivante étrangère B	U22
E3 – Gestion de la relation client	U3	E4 – Gestion de la relation clientèle touristique	U4
E4 - Élaboration de l'offre touristique : - tourisme et territoire	U41	E3 - Tourisme et territoires	U3
E4 - Élaboration de l'offre touristique : - production d'une prestation touristique	U42	E5 - Élaboration d'une prestation touristique	U5
E5 – Gestion de l'information touristique	U5	E6 – Gestion de l'information touristique	U6
EF1 - Langue vivante étrangère	UF1	EF1 - Langue vivante étrangère C	UF1



Région académique
ILE-DE-FRANCE

académies
Créteil
Paris
Versailles

