



# ACADÉMIE DE MARTINIQUE

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

Formation PAF

## RÉNOVATION ET CERTIFICATION EN BTS TOURISME

Web Conférence des 19 et 23 avril 2021

# Synthèse des grands axes de la réforme

**Une segmentation par blocs de compétences en phase avec l'évolution des emplois et conformément à la loi LCAP du 05.09.2018.**

- **3 blocs professionnels**
  - Bloc 1 Gestion de la Relation Clientèle Touristique qui intègre la **tourismatique** ainsi que ce qui relève des **contrats liés à la relation avec les clients** (contrat de voyage, e-contrat de voyage, contrat d'assurance-assistance...) : 11 compétences
  - Bloc 2 Élaboration d'une prestation touristique : 15 compétences
  - Bloc 3 Gestion de l'informatique Touristique : 7 compétences

**1 bloc = 1 professeur**
- **Une durée de stage plus importante : 14 semaines**
- **4 blocs facultatifs**
  - Communication en LVE autre que la LVA et la LVB ou Langue des signes française
  - Le Parcours de professionnalisation à l'étranger
  - Le Projet de Spécialisation : spécialisation sectorielle ou fonctionnelle
  - L'Engagement étudiant : reconnaît les compétences acquises dans le cadre d'une activité bénévole

# SOMMAIRE

## **1. Le Boc de compétences 1 GRCT**

- a) L'intégration de la Tourismatique à l'enseignement de la GRCT
- b) L'Atelier de Professionnalisation au service de la professionnalité
- c) L'épreuve E4, l'évaluation par compétences

## **2. GIT**

- a) L'épreuve E6
- b) Présentation de productions d'étudiants

## **3. L'épreuve facultative EF2 Parcours de professionnalisation à l'étranger**

## **4. L'épreuve facultative EF3 Projet de spécialisation**

## **5. L'épreuve facultative EF4 Engagement étudiant**



**ACADÉMIE  
DE MARTINIQUE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

# Le Bloc de compétence 1 - Gestion de la Relation Clientèle Touristique

Construction de compétences en lien avec l'accueil, le conseil, la vente et le suivi de clientèle ainsi que l'accompagnement de touristes

# L'intégration de la Touristique à l'enseignement de la GRCT

La GRCT prend appui sur des savoirs et savoir-faire concernant l'utilisation des sites de voyageurs professionnels, des systèmes de réservation et de distribution (GDS), d'outils de gestion de la relation client (CRM), de sites collaboratifs, d'applications mobiles, etc.

- **Les plateformes électroniques de gestion des réservations (GDS) :** permettre d'aborder les prestations multimodales aériennes + ferroviaires



# L'intégration de la Touristimatique à l'enseignement de la GRCT

**amadeus**
Fichier
Aller à
Options
Scripts
À propos de

## Bien démarrer avec Amadeus Selling Platform Connect

**1. Vidéo de découverte**



Dans ce tutoriel, vous apprendrez à naviguer dans l'interface de cette nouvelle plateforme de vente

Lien vers la vidéo

**2. Guides de démarrage**



Lire le guide démarrage

↓

Guide de démarrage technique  
Guide de démarrage utilisateurs  
FAQ

**3. Interagir avec les formateurs Amadeus à travers plusieurs formations webex gratuites**

LES PREMIERS PAS SUR SELLING PLATFORM CONNECT

Votre formation en classe virtuelle **GRATUITE**

> Inscription

**Inscription sur Amadeus Service hub :**  
Rubrique : Formation / Amadeus learning Centre / Ma formation / trouver ma formation / Catalogue de formation / Amadeus Selling Platform Connect / Amadeus Selling Platform Connect

## Approfondir votre utilisation

**Documentation complètes**

- Guide utilisateurs Amadeus Selling Platform Connect
- Guide administrateurs

**Liens directs:**

- Découvrir la page d'accueil
- Découvrez en 3mn comment naviguer et zones clés de l'interface
- Prérequis techniques
- Retrouver et afficher des dossiers
- Réserver des vols et hôtels

- Créer un dossier groupe
- Modifier un dossier groupe
- Réserver un service additionnel
- Indiquer les informations APIS
- Réserver un dossier Rail
- Effectuer une réservation All Fares

**3. Interagir avec les formateurs Amadeus à travers plusieurs formations webex gratuites**

LES PREMIERS PAS SUR SELLING PLATFORM CONNECT

Votre formation en classe virtuelle **GRATUITE**

> Inscription

**Inscription sur Amadeus Service hub :**  
Rubrique : Formation / Amadeus learning Centre / Ma formation / trouver ma formation / Catalogue de formation / Amadeus Selling Platform Connect / Amadeus Selling Platform Connect

Catherine GLONDU-SELOI (IA-IPR Économie et gestion)

6

19/04/2021

# L'intégration de la Touristique à l'enseignement de la GRCT

## ➤ Les serveurs B2B des voyageurs

**FRAM**PRO

Bonjour Agence 42451 Responsable  
LYCEE TECHNOLOGIQUE - FORT DE FRANCE  
Mon Agence | Déconnexion

VOYAGES | CIRCUITS | SANS TRANSPORT | MAP

Destination

ou

Code ou Nom de produit

Au départ de Paris

Durée indifférente

03/06/2021

+/- 7 jours

Thématique

Budget par personne

New Composition PAX

RECHERCHER



Créer une nouvelle réservation

Quand (du / au) : 07/08/2021 → 14/08/2021

Où : Méditerranée

Tarif : Total Comfort/ Deluxe

Port de départ : Marseille

Bateau : Costa Smeralda

Occupation de la cabine : Cabine pour 2 adultes

RECHERCHER

08 AOÛT 2021 7 France, Espagne, Baléares, Italie  
Costa Smeralda

A partir de € 949

Occupation de la cabine Par personne en cabine double

	INTERIEURE	EXTERIEURE	BALCON	SUITE
BASIC	€ 949	€ 1 149	€ 1 199	-
TOTAL COMFORT	€ 1 149	€ 1 399	€ 1 399	-
DELUXE	-	-	-	€ 2 539

Merci de cliquer sur le tarif pour découvrir tous les détails

Marseille (08/08/2021)  
Marseille (15/08/2021)  
Croisière seule

QUICK QUOTATION CONTINUER

# L'intégration de la Touristmatique à l'enseignement de la GRCT

## ➤ Les sites professionnels : classes virtuelles, MOOC, SPOC

SNCF FERIA est le site SNCF dédié aux agents de voyages

FERIA Nos offres ▼ Réservation et après-vente ▼

Demande de classes classes virtuelles >

Catalogue de formation >

A TOUT FRANCE Agence de développement touristique de la France

DÉJÀ ADHÉRENT DEVENIR ADHÉRENT

CLASSEMENTS IMMATRICULATION

Bienvenue sur le MOOC Accueil France

Je m'inscris !

LA PREMIERE FORMATION EN LIGNE pour l'accueil des touristes internationaux

MOOC ACCUEIL FRANCE

MOOC PROVENCE-ALPES CÔTE D'AZUR

Ensemble vers l'excellence touristique

Bienvenue sur le MOOC Provence Alpes Côte d'Azur, le premier MOOC territorial dédié à la montée en compétence des professionnels du tourisme régional.

Excellence touristique

Accueil des clientèles

Le tourisme digital

**SPOC RÉSERVER DES PRESTATIONS TOURISTIQUES**

Découvrir le métier de conseiller vendeur en voyages

Professionnels RH, chefs d'entreprises, formez vos salariés en activité professionnelle !

Inscrire un salarié

# L'intégration de la Touristmatique à l'enseignement de la GRCT

## ➤ Les sites professionnels : webinaire, e-learning, serious game

### Destination **CUBA** E-learning



COURS 7 - LA HAVANE

AIR CARAIBES vous invite à son événement



## WEBINAR AIR CARAIBES ET LE COMITE MARTINICHAIS DU TOURISME

Jeudi 15 avril 2021 - 08h00 (AST)

2 JOURS 19 HEURES 3 MINUTES 38 SECONDES

Welcome to the   
Le Serious Game

Cliquer sur la scène de votre choix :



### Agent de Voyage

Sensibiliser sur la question de l'exploitation sexuelle des enfants.

# L'intégration de la Touristique à l'enseignement de la GRCT

## ➤ Les sites professionnels : CRM

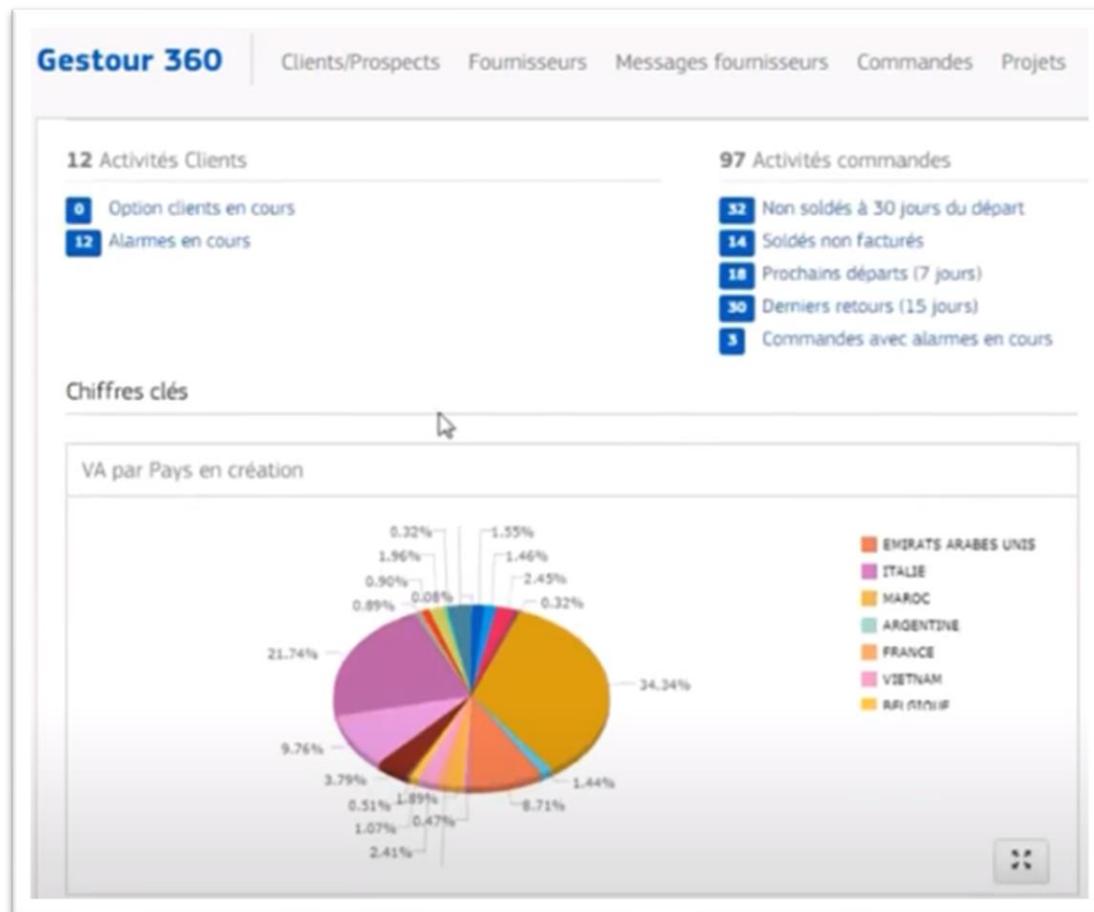


### Gestion clients

- Qualification des clients - prospects
- Création de devis
- Création contrat
- Génération automatique de la facturation
- Gestion des marges
- Suivi des règlements clients
- 

### Gestion fournisseurs

- Enregistrement des factures fournisseurs
- Classement des fournisseurs
- Par catégories (billetterie-TO-Club ...)
- Règlements à échéance
- Contrôle des factures
- Suivi des règlements



# L'Atelier de professionnalisation au service de la professionnalité des étudiants



- L'AP est un espace pédagogique privilégié pour renforcer des compétences professionnelles spécifiques.
- Il implique la collaboration de plusieurs enseignants travaillant de façon coordonnée.
- Les séances de 2 heures sont co-animées par un binôme d'enseignants.
- Tous les enseignants sont concernés. Le croisement des regards disciplinaires sur des **situations réelles ou simulées** donne du sens aux champs de savoirs abordés.

L'Atelier de professionnalisation permet en quelque sorte "d'amener l'entreprise à l'école".

# L'Atelier de professionnalisation au service de la professionnalité des étudiants



Co-enseignements	Emploi	Situation
GRCT/GIT	Chargé de qualité	Suivi des e-réclamations pour une compagnie aérienne
GRCT/EPT	Conseiller en voyages	Vente de voyages sur mesure au téléphone pour une agence de voyages
GRCT/GIT	Carnettiste	Réalisation du carnet de voyage d'un groupe de seniors
EPT/T&T	Forfaitiste	Montage d'un voyage à forfait en Grèce pour une association sportive
GRCT/LV	Guide-accompagnateur	Accompagnement de croisiéristes « Disney » en excursion
GRCT/LV	Agent d'escale	Prise en charge de passagers à l'aéroport lors d'un vol inaugural
GRCT/EPT/T&T	Commercial	Démarchage de COS pour un Office de Tourisme
EPT/GIT/CGE	Chargé de marketing	Conception de documents publicitaires pour une action de promotion d'un village vacances
GRCT/EPT	Commercial	Présentation de la brochure du TO aux AGV lors d'un workshop

# L'épreuve ponctuelle E4 GRCT

L'épreuve E4 évalue l'acquisition des compétences et la maîtrise des savoirs associés relevant du bloc de compétences 1 « GRCT ». Durée 45' (+30') Coef : 4

Les différentes étapes : de la création des sujets à l'évaluation

Épreuve E4



# Épreuve ponctuelle E4 GRCT

## Le dossier support du candidat

L'épreuve prend appui sur un dossier fourni par le candidat.



Le dossier support comprend \* :

- **une fiche de compétences et ses fiches de situation GRCT** établies et signées par le candidat fournies en **annexe 6**, précisant pour chacune des onze compétences listées dans le bloc GRCT, le contexte et les modalités d'acquisition de ces compétences au cours de la formation et des périodes d'insertion en milieu professionnel.
- **le (ou) les certificats de stage ou contrat d'alternance ou certificat de travail (annexes 9 et 10).**

Les stages de fin de BTS : des modalités plus souples et adaptables

Afin de faire face à la crise, et en concertation avec les acteurs de la communauté de l'enseignement supérieur, le ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation a proposé de nouvelles adaptations pour cette année universitaire afin de maintenir dans toute la mesure du possible la tenue de ces stages en proposant un dispositif plus flexible. Le stage pourra ainsi prendre des formes innovantes, son organisation pourra être fragmentée pour en faciliter l'organisation.

Si l'immersion au sein d'une structure d'accueil n'est pas possible pour une durée de 4 semaines, elle peut être complétée par des mises en situation professionnelles dans l'établissement de formation.

Communiqué de presse concernant l'adaptation des épreuves de BTS face à l'évolution de la situation sanitaire :  
<https://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/cid158164/adaptation-des-epreuves-de-bts-face-a-l-evolution-de-la-situation-sanitaire.html>

Communiqué - Publication : 16.04.2021  
Frédérique Vidal



# Épreuve ponctuelle E4 GRCT

## Conformité du dossier

Conformément à l'arrêté du 22 juillet 2008, une commission de contrôle sera chargée de vérifier la conformité des dossiers selon des modalités définies par chaque académie (annexe 11).



En cas de non-conformité du dossier, les candidats seront avisés par les autorités académiques qu'ils ne pourront pas subir l'épreuve ni se voir délivrer leur diplôme. La mention "non valide" (NV) sera portée sur le bordereau de notation.

En cas de doute, au vu du dossier, la commission d'interrogation devra :

- interroger le candidat ;
- consigner des réserves sur la feuille d'évaluation et en faire part au candidat ;
- informer les autorités pour permettre d'engager des contrôles complémentaires

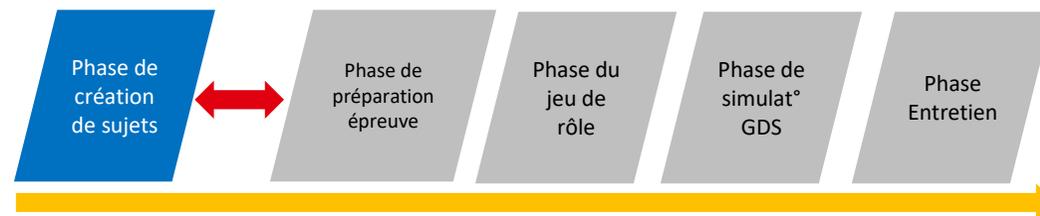
# Épreuve ponctuelle E4 GRCT

## La commission d'interrogation

- Le jury est composé d'un enseignant de GRCT et d'un professionnel.
- En cas d'absence de professionnel, il convient de le remplacer par un professeur d'économie gestion enseignant dans les blocs de compétences professionnels bloc 1, 2 ou 3 seulement.

**RAPPEL** : Il avait été préconisé lors de la réunion nationale de décembre 2019 qu'un seul enseignant prenne la totalité du bloc 1. Un bloc = un enseignant. Les enseignants ne maîtrisant pas le GDS (Amadeus ou autre) devaient se former. Seul l'enseignant doit être garant de la totalité de l'épreuve pour permettre la participation de tous les professionnels et ce, quel que soit leur secteur d'activité.

# Épreuve ponctuelle E4

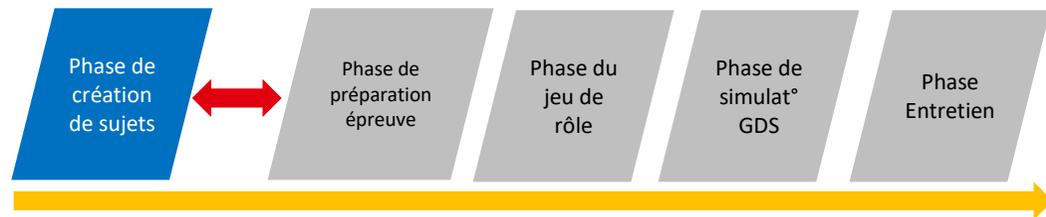


## Phase de création de sujets

L'académie de Guyane organise un temps pour la préparation des sujets (pour les phases 1 et 2) en amont des interrogations. Ils seront produits par les enseignants en charge du bloc de compétence 1 GRCT des académies de Martinique-Guadeloupe-Guyane. Des réunions sont prévues en visioconférence fin avril-début mai.

### ➤ CONTENU

- Les sujets s'effectueront sous la forme d'un entretien concernant **deux passagers**, en **face à face uniquement**. Aucune simulation à distance (exemple : demande de renseignements téléphoniques).
- Toutes les destinations et tous les produits touristiques (**excepté le sur-mesure et les ventes de groupe**) peuvent être abordés pour les scénarios axés sur la vente en outgoing .
- Les contextes doivent être en lien avec le tableau des emplois et employeurs du référentiel.



## Phase de création de sujets

Il sera prévu 3-4 sujets par ½ journée.

### ➤ NIVEAUX D'EXIGENCE

- Équilibre dans le niveaux d'exigence entre les sujets.
- La maîtrise des techniques d'accueil en OT peut tout à fait être d'un niveau d'exigence équivalent à celui de vente.
- Il est préconisé, pour les situations d'accueil en OT, d'utiliser des scénarios à partir de la région administrative dans laquelle les candidats sont formés.

# Épreuve ponctuelle E4

## Phase de création de sujets

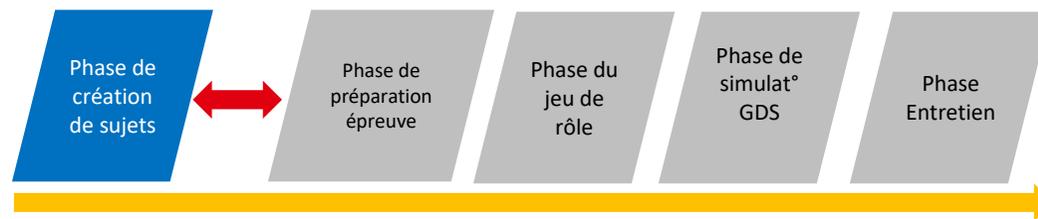
### ➤ LES DOCUMENTS SUPPORTS AUX SUJETS

ANNEXE 8A - FICHE DE CONSIGNES CANDIDAT - JEU DE RÔLE GRCT  
(à rendre avec la fiche d'évaluation de l'épreuve)

BTS TOURISME		Session
E4 GESTION DE LA RELATION CLIENTELE TOURISTIQUE (GRCT) FICHE DE CONSIGNES CANDIDAT - JEU DE RÔLE GRCT		
<input type="checkbox"/> EPREUVE PONCTUELLE ORALE <input type="checkbox"/> CCF <input type="checkbox"/> Durée 45 minutes maximum – Temps de préparation 30 minutes		
Document à remettre au candidat et à joindre à la grille d'évaluation		
Nom et prénom du candidat		N° de candidat
N° de la fiche de consigne :		Date
Titre du jeu de rôle :		
CONSIGNES		
Contexte	Situation à traiter	
Documents touristiques fournis		

\* Cocher la case en fonction de la modalité de l'épreuve

Annexes – Circulaire nationale d'organisation BTS Tourisme – Session 2021



- **La « fiche de consignes candidat »**
  - Indique le **contexte** et la **situation à traiter**.
  - Précise en outre la **liste des documents touristiques fournis par la commission (3 ou 4 supports)** : brochure dans sa globalité ou une page produit, des plans, des cartes touristiques, un contrat de vente, une fiche contact, un calendrier, un dépliant assurances....
- **Les sujets possibles pour la phase de jeu de rôle**
  - Une situation d'accueil en OT ou un organisme de tourisme (situation sans vente) ;
  - Une situation de suivi en AGV ou organisme de tourisme ;
  - Une situation de vente en OT, organisme de tourisme ou AGV .
  - Une situation de réalisation d'un devis sur mesure pour la location de mobile home à conditions d'élargir la demande sur des renseignements touristiques sur la région.

# Épreuve ponctuelle E4

Phase de  
création  
de sujets



Phase de  
préparation  
épreuve

Phase du  
jeu de  
rôle

Phase de  
simulat°  
GDS

Phase  
Entretien

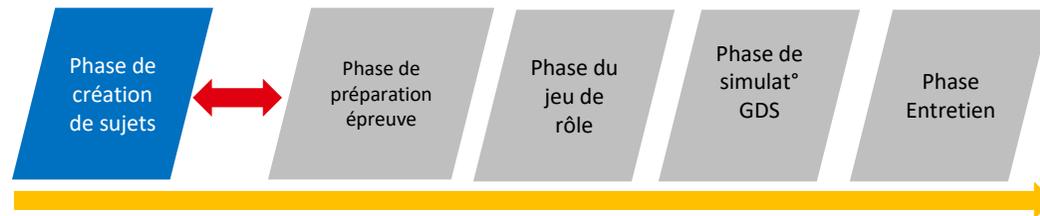
## Phase de création de sujets

- Le sujet possibles pour la phase de simulation sur GDS :
  - Les compagnies Low cost en vérifiant leur faisabilité ;
  - Le train sur l'offre internationale : Eurostar (avec les connaissances à maîtriser pour les phases d'enregistrement et d'embarquement spécifiques), Thalys, Lyria, etc.
  - Une modification de dossier : soit erreur d'orthographe, ajout ou retrait d'un passager, modification des dates ou d'itinéraire retour ou encore ajout de services ancillaires avec émission EMD, etc.
  - Après vente : Un client peut avoir fait une pré réservation de son billet le matin, et venir à l'agence pour demander des modifications de sa réservation, qui sera conclue par l'achat du billet.

**A éviter : le split, les UM, les formats FXA et FXB, le taux de NUC, la connaissance des abréviations indiquées sur la TST. Tous ces éléments font toutefois partie de la formation en BTS Tourisme.**

# Épreuve ponctuelle E4

## Phase de création de sujets



### LES DOCUMENTS SUPPORTS AUX SUJETS

- La « **fiche de consignes jury** », est mise à la disposition des membres de la commission d'évaluation afin de leur proposer une **liste de questions ciblées** au regard du contexte et de la problématique visée par le sujet.
- Cette fiche comprend un maximum d'informations sur la situation demandée, ceci afin de ne pas perdre du temps. Il faut être facilitateur pour les membres de la commission. Ex : date de naissance, âge, numéro de carte bleue.

### Fiche consigne « jury »

FICHE DE CONSIGNES JURY - JEU DE RÔLE GRCT (à rendre avec la fiche d'évaluation de l'épreuve)	
BTS TOURISME	Session   2020-2021
E4 GESTION DE LA RELATION CLIENTELE TOURISTIQUE (GRCT) FICHE DE CONSIGNES JURY - JEU DE RÔLE GRCT	
<input type="checkbox"/> EPREUVE PONCTUELLE ORALE <input type="checkbox"/> CCF *	
Durée 45 minutes maximum – Temps de préparation 30 minutes	
<b>Document à remettre au candidat et à joindre à la grille d'évaluation</b>	
Nom et prénom du candidat	N° de candidat
N° de la fiche de consigne	Date
Titre du jeu de rôle	
CONSIGNES	
Contexte	Situation à traiter
Les attendus du Jeu de rôle :	
Documents touristiques fournis (de l'ordre de 3-4)	
Simulation GDS	
<small>* Cocher la case en fonction de la modalité de l'épreuve</small>	

# Épreuve ponctuelle E4 GRCT

## Le déroulé de l'épreuve et les modalités d'évaluation

**Phase de  
préparation du  
candidat de 30  
minutes**

• **Phase 1 : 20' maximum (Jeu de rôle).**

A partir d'une situation d'accueil, de vente et de suivi de clientèle décrite dans la fiche de consignes élaborée par la commission

• **Phase 2 : 10' (GDS)**

Simulation par un membre de la commission de l'achat d'un billet d'avion ou de train

• **Phase 3 : 5' + 10' (Entretien)**

Présentation par le candidat d'une situation de prise en charge d'un groupe de touriste.

Entretien sur l'activité d'accompagnement et les compétences non abordées dans les phases 1 et 2 à partir de la fiche de compétences fournie par le candidat.

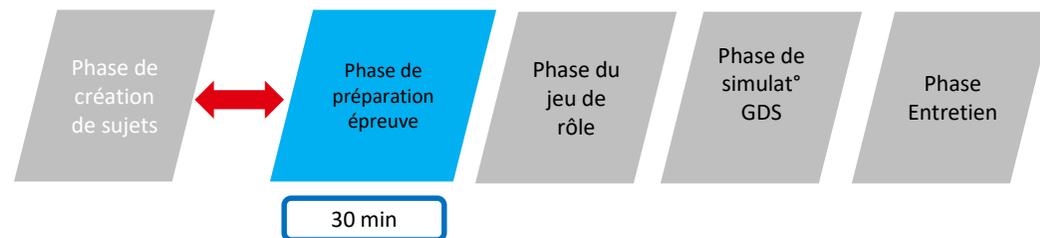
C2. Accueillir le client  
C3. Pratiquer une écoute active du client  
C4. Caractériser la demande du client  
C5. Présenter les caractéristiques fondamentales des destinations ou des produits concernés  
C6. Proposer une prestation touristique adaptée (hors GDS)

C6. Proposer une prestation touristique adaptée (GDS)

C11. Prendre en charge un groupe de touristes

C1. Organiser l'espace d'accueil  
C7. Finaliser la vente  
C8. Respecter les règles juridiques, éthiques et déontologiques  
C9. Assurer le suivi de la vente  
C10. Analyser la qualité de la prestation touristique vendue

# Épreuve ponctuelle E4



## Phase de préparation épreuve

Le candidat se voit remettre un sujet composé :

- De la « fiche de consignes candidat »
- et de documents touristiques complémentaires (de l'ordre de 3 ou 4).

Il dispose d'un temps de préparation de 30 minutes.

- **AUCUN SUPPORT AUTRE QUE CEUX FOURNIS AVEC LE SUJET**
- **AUCUN ACCÈS À INTERNET**, aucun site professionnel, il ne pourra pas non plus apporter ses propres documents ( fiche de prise de commande, fiche découverte client ou outils d'aide à la vente, etc.).

# Épreuve ponctuelle E4



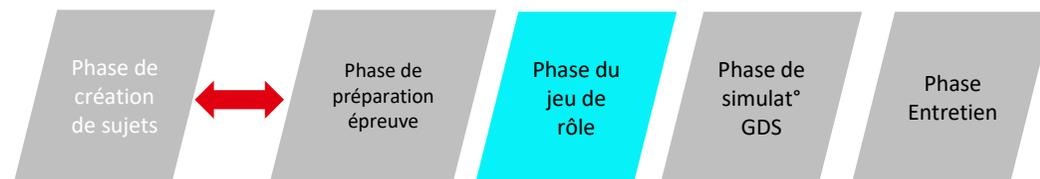
## Phase du jeu de rôle

- Elle mobilise les **compétences d'accueil, de vente et de suivi de clientèle**. Elle prend la forme d'une mise en situation professionnelle contextualisée et présentée dans une fiche de consignes.
- Le candidat est positionné dans une organisation touristique, et amené à résoudre différentes problématiques en liaison avec les compétences C2 à C6, voire C9. Objectif : mettre en œuvre un processus de traitement d'une demande avec différentes étapes qui s'enchaînent avec cohérence.
- Précision : les étudiants doivent maîtriser la phase de découverte des besoins. Ils devront donc la réaliser sans pour autant y passer trop de temps lorsque cela s'avère nécessaire.  
Dans certains sujets il n'y aura pas de découverte clients. *Exemple : un client revient quelques jours plus tard pour finaliser la vente et procéder à la réservation ou à des modifications. Dans ce contexte, cette compétence d'accueil peut aussi être validée lors de la 2ème partie de la phase 3 de l'épreuve.*

C2. Accueillir le client  
C3. Pratiquer une écoute active du client  
C4. Caractériser la demande du client  
C5. Présenter les caractéristiques fondamentales des destinations ou des produits concernés  
C6. Proposer une prestation touristique adaptée (hors GDS)

**Les candidats ne peuvent utiliser l'outil informatique.**

# Épreuve ponctuelle E4



## Phase du jeu de rôle

### ➤ LES SUPPORTS

Les étudiants disposeront de 3 à 4 supports. Ces documents sont à fournir par la commission d'élaboration de sujets.

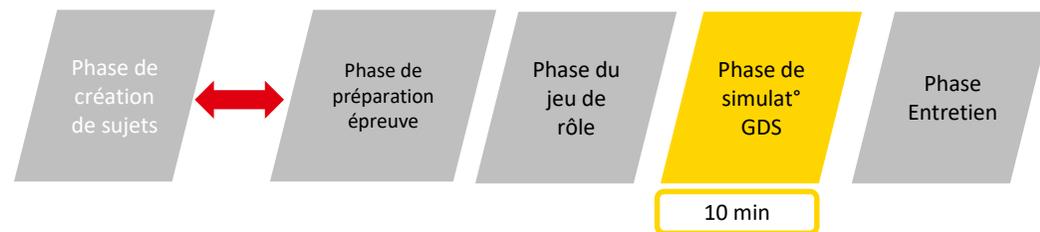
Tout support peut être mobilisé, papier et/ou numérique.

Il peut s'agir de :

- Extraits imprimés de brochures numériques (sélection de pages en fonction du sujet proposé)
- Supports numériques : dans ce cadre le candidat ne doit pas pouvoir se connecter au web (CF P. 6 de la circulaire nationale).
- Annexes issues de supports B2B pour donner des éléments précis au candidat afin qu'il puisse s'en saisir et ainsi apporter une véritable valeur ajoutée (ex : conseils de pro pour vendre).

**Prévoir, en nombre les documents « papier » ( conditions sanitaires ).**

# Épreuve ponctuelle E4



## Phase de simulation GDS

*C6. Proposer une prestation touristique adaptée (GDS)*

**Objectif:** mobiliser des compétences de vente ciblant l'utilisation systématique de la touristique au travers d'une simulation (C5 à C9)

Il s'agit donc pour le candidat, d'être en capacité de mobiliser, en toute autonomie et de façon pertinente, le GDS « au service » de l'organisation. Le candidat doit maîtriser une technique (savoir faire), la mobiliser et répondre à la problématique posée.

Parallèlement à la conception des scénarios de la première phase de l'épreuve, la commission académique élabore sur la « **fiche de consignes jury** » une trame donnant des éléments permettant une simulation sur un GDS (aérien et/ou rail).

Cette simulation peut-être en lien, ou non, avec la situation de scénario de la phase 1.

**Elle ne fait pas lieu d'un temps de préparation.**

# Épreuve ponctuelle E4

Phase de  
création  
de sujets



Phase de  
préparation  
épreuve

Phase du  
jeu de  
rôle

Phase de  
simulat°  
GDS

Phase  
Entretien

10 min

## Phase de simulation GDS

*C6. Proposer une prestation touristique adaptée (GDS)*

### ➤ LES COMPÉTENCES A VALIDER

Attention nous sommes bien dans le cadre d'une simulation d'une demande client, il ne s'agit pas de dicter le sujet au candidat.

Le candidat doit intégrer dans sa réponse tous les éléments à une situation propre de conseils et de vente de prestations touristiques. Il répond à un client et non à un enseignant et ne doit donc pas commenter et expliquer sa démarche.

Les énoncés proposés comporteront deux passagers maximum (Cf référentiel p.72) , peu importe la typologie du client, loisirs ou affaires, **excepté les mineurs non accompagnés.**

Pour les cas d'émission de billet qui nécessitent une vraie adresse mail, les candidats peuvent utiliser la leur.

### ➤ LES SUPPORTS

Les candidats peuvent utiliser les pages Help du GDS mais aucun autre support.

# Épreuve ponctuelle E4

Phase de  
création  
de sujets



Phase de  
préparation  
épreuve

Phase du  
jeu de  
rôle

Phase de  
simulat°  
GDS

Phase  
Entretien

10 min

## Phase de simulation GDS

- Au delà des questions de réservation simples, il convient de prévoir des questions subsidiaires sur la météo, les formalités...
- Certaines précisions ne pourront pas être données au candidat, tels les codes IATA ou les codes compagnies. Il doit maîtriser les formats de base.
- A l'issue de l'épreuve, il ne sera pas nécessaire d'imprimer le PNR. On se base sur l'expertise du jury en matière de GDS. Le professeur de GRCT est responsable et non le professionnel.
- Si, à la fin de la durée impartie, le candidat n'est pas parvenu au bout de la demande, le jury l'arrêtera de façon cordiale. Il devra tenir compte dans l'évaluation de la non réponse à la demande du client. La commission d'évaluation devra donc bien préciser au candidat le temps imparti pour chacune des phases de l'épreuve.



# Épreuve ponctuelle E4

Phase de  
création  
de sujets



Phase de  
préparation  
épreuve

Phase du  
jeu de  
rôle

Phase de  
simulat°  
GDS

Phase  
Entretien

15 min

## Phase : Entretien

### ➤ LES COMPÉTENCES À APPRÉCIER

*C1. Organiser l'espace d'accueil  
C7. Finaliser la vente  
C8. Respecter les règles juridiques, éthiques et déontologiques  
C9. Assurer le suivi de la vente  
C 10. Analyser la qualité de la prestation touristique vendue*

- Pendant 5 minutes maximum, le candidat présente aux membres de la commission une des situations d'accompagnement qu'il a vécue : **C11 Accompagnement d'un groupe de touristes**
- Puis la commission s'entretient avec le candidat sur cette activité et sur les autres activités décrites dans la fiche de compétences afin qu'il puisse **explicitier les activités réalisées au cours de l'ensemble du cycle de formation et des périodes d'activité professionnelle.**  
**Objectif:** vérifier et apprécier par sondage le degré de maîtrise de compétences revendiquées par le candidat dans sa fiche descriptive.

Il n'y a ni minimum ni maximum de situations demandées dans le cadre du BTS. L'étudiant doit opérer une sélection dans ses situations et choisir les plus emblématiques ou les plus abouties. La qualité de chacune d'entre elles permettra au candidat et par la suite à la commission d'interrogation d'apprécier l'acquisition ou non d'une ou de plusieurs compétences du bloc.

# Épreuve ponctuelle E4

Phase de  
création  
de sujets



Phase de  
préparation  
épreuve

Phase du  
jeu de  
rôle

Phase de  
simulat°  
GDS

Phase  
Entretien

15 min

## Phase : Entretien

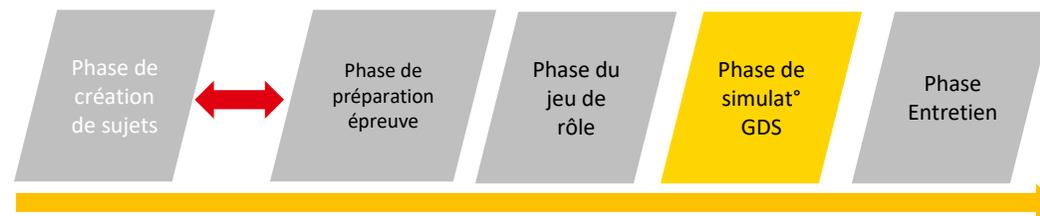
### ➤ PRECISIONS CONCERNANT LES SITUATIONS

Prévoir un temps de lecture des dossiers avant le passage des candidats pour mieux cerner le profil et orienter le questionnement notamment des 15 dernières minutes.

- La **situation peut être vécue ou simulée**. Il n’y aura pas de différence de notation. Une situation vécue pendant les vacances scolaires ( job d’été) peut être utilisée dans la mesure ou elle a eu lieu durant les deux ans de formation. Toute autre expérience vécue avant la formation dans le domaine touristique, ne peut être validée.
- Il est **obligatoire d’avoir une situation professionnelle pour la C11**. La situation d’accompagnement doit forcément donner lieu à une fiche de situation reprise dans la fiche de compétences. **Exceptionnellement cette année** au vu de la situation sanitaire si le candidat n’a pas pu réaliser d’accompagnement le jury veillera à **questionner** le candidat **sur le contenu de cette compétence** et des savoirs associés en toute bienveillance.

A la fin de l’épreuve E4, la commission doit avoir interrogé le candidat sur l’ensemble des compétences du bloc 1, sans pour autant que le candidat ait validé l’intégralité des tâches inhérentes aux activités.

# Épreuve ponctuelle E4



## La notation

- Le nuage de croix attribuées par le jury sera transformé en une note sur 20 en se basant sur son expertise d'évaluateur et non sur une règle algorithmique.

La grille d'évaluation est basée sur le niveau de développement des compétences, toutes évaluées avec le même poids.

Le choix a été fait d'une différenciation du degré d'acquisition en 4 niveaux :

- **non acquis** (compétences d'analyse et de compréhension du contexte non maîtrisées, outils de GRCT non maîtrisés) ;
- **en cours d'acquisition** (contexte partiellement compris, analyse partielle de la situation, maîtrise partielle des outils des GRCT et peu de compétences spécifiques mobilisées) ;
- **acquis** (bonne compréhension du contexte, maîtrise des outils de GRCT et des compétences visées, répond à la problématique) ;
- **expert** (excellente compréhension de la situation et du contexte ; excellente maîtrise des outils de GRCT. Mobilise des compétences avec pertinence et efficacité, est force de proposition et d'amélioration).



**ACADÉMIE  
DE MARTINIQUE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

# L'épreuve E6 - Gestion de l'information touristique – coef 3

Bloc de compétence 3

# Épreuve ponctuelle E6 GIT

## Objectif

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 la diffusion de l'information touristique, en référence aux activités et compétences précisées dans le Bloc GIT.

Les **productions** réalisées et présentées par le candidat sont issues de situations professionnelles réelles (stages, immersions professionnelles ponctuelles, contrat d'apprentissage) ou simulées (lors de la formation GIT, en atelier de professionnalisation) :

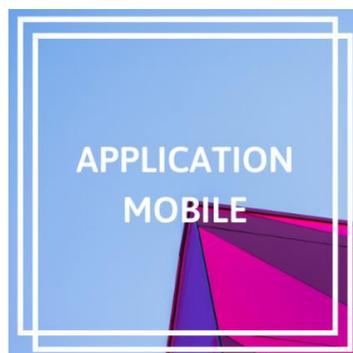
- deux productions **personnelles réalisées par le candidat**, de nature différente, se référant au programme étudié dans le cadre de la première année de formation. Lors de l'épreuve orale, le candidat doit indiquer l'environnement technologique et la finalité de chacune des deux productions ;
- une **production multimédia personnelle réalisée intégralement par le candidat** au cours de sa deuxième année de formation. Lors du passage de l'épreuve, le candidat précise les objectifs de sa réalisation, la méthodologie mise en œuvre et le contexte dans lequel elle s'est réalisée.

Chacune des productions doit être accompagnée de sa fiche descriptive.

**Le candidat doit se concentrer sur les situations les plus significatives et riches.**

## Ressource : La FAQ digitale des EDV par l'ESCAET

<https://sites.google.com/escaet.fr/19-20-fi-ba-site-faq-edv/accueil>



Je souhaite  
mettre en place  
une application  
mobile

Je suis en train  
de mettre en  
place une  
application  
mobile

Je possède déjà  
une application  
mobile

# Épreuve ponctuelle E6 GIT

## Exemple de production : Storyboard pour la vidéo



# STORYBOARD



Tour aérien avec un drone au dessus de la structure **Loisirs en gare** avec présentation orale des infos pratiques (horaires et adresse)



Vidéo d'un(e) enfant qui fait un geste de la main au drone lui indiquant de la/la suivre en direction de l'entrée où le drone s'arrête avec un effet fondu noir rajouté en post production.



Photos et vidéos mélangées du musée suivis d'une présentation orale



Photos et vidéos du hall avec la boutique et la cafétéria pour se restaurer suivis d'une présentation orale.



Présentation de l'escape game, les hébergements possibles (+ petit déjeuner) suivis d'une présentation orale.



Vidéo avec drone qui ressort, avec un fondu blanc rajouté en post production, de la structure côté voie verte.



Photos de vélos à louer suivies d'une présentation orale sur la location de vélos.  
Vidéo d'une personne qui se prépare à monter sur un vélo



Vidéo de fin prise avec une caméra collée au torse d'une personne sur un vélo pour que le spectateur s'identifie dans l'idée du POV (Point of view)



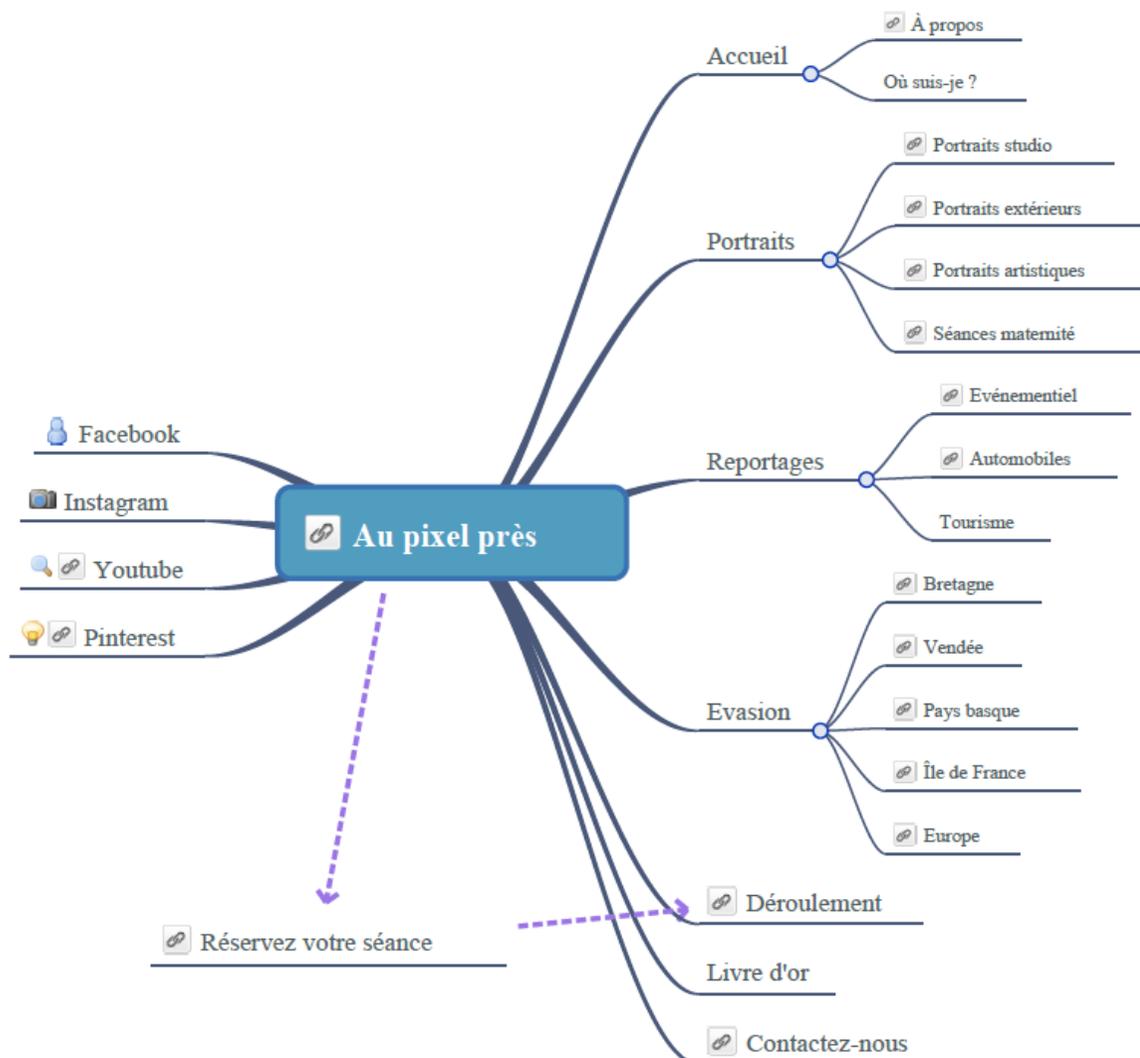
Générique de fin : réalisation, mise en scène, crédits photographiques et vidéo graphiques, remerciements



Réalisation de ce storyboard : Bénédicte LEBEAU  
Crédits photographiques : Alexandre Lamoureux / Solenn Le Ferrec

# Épreuve ponctuelle E6 GIT

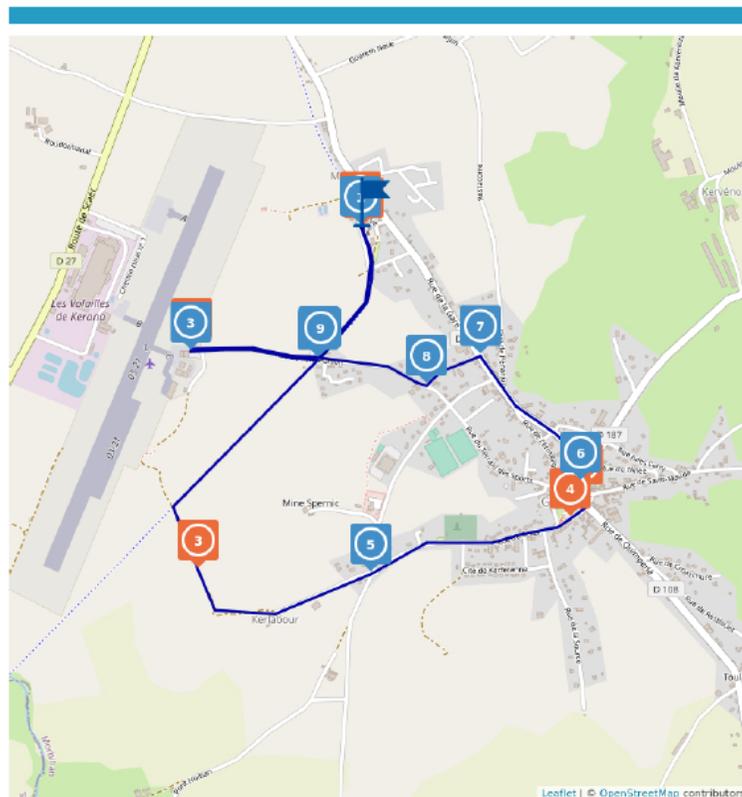
## Exemple de production : Arborescence de site pour le CMS



# Épreuve ponctuelle E6 GIT

## Exemple de production : Circuit géolocalisé sur l'outil CiRKWI

### Ballade sur l'ancienne voie ferrée



Ce circuit est composé de  
6 points d'intérêt et de 9 infos parcours

Cet itinéraire vous est fourni à titre indicatif. Cirkwi ne certifie pas la fiabilité des informations contenues dans les

Proposé par :  
benedictebeau.pro  
"Ce PDF a été généré à partir de Cirkwi, la plateforme de partage  
d'activités touristiques qui vous fait voyager"  
[www.cirkwi.com/circuit/253256](http://www.cirkwi.com/circuit/253256)



5.67 km  
maxi 191 m  
mini 157 m

Facile  
49 m  
-48 m

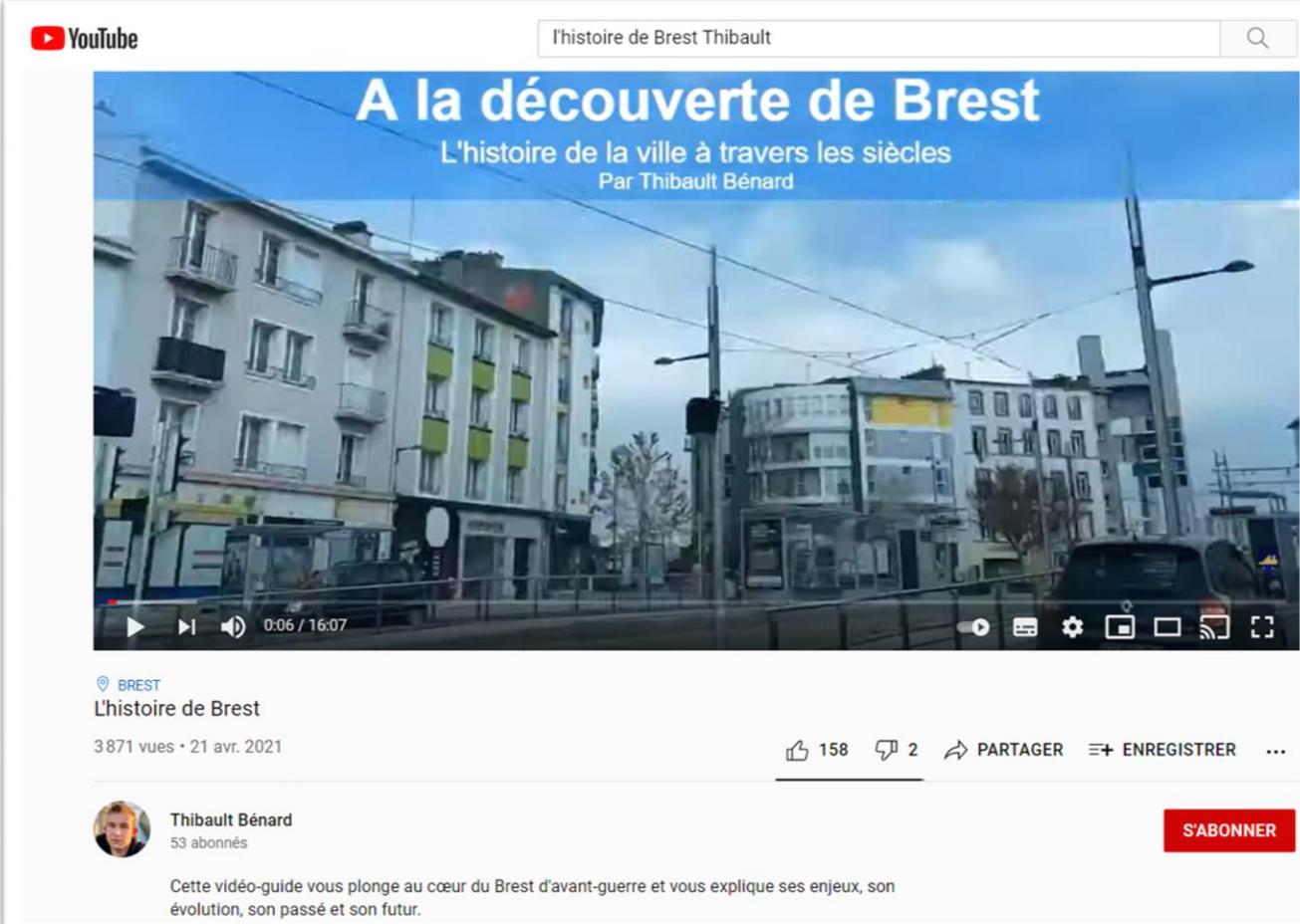
Au cœur de Guiscriff se trouve l'ancienne gare transformée aujourd'hui en un équipement culturel et touristique. Elle abrite deux espaces scénographiques dédiés à l'épopée du Réseau ferroviaire Breton en Centre Ouest Bretagne, un "Café de la gare", une "Halte-rando" (aire de pique-nique, aire naturelle de camping et espace pour camping-car). Profitez d'un moment seul(e), en famille, en couple ou entre amis pour faire cette petite boucle en partie sur la voie verte "Roscoff-Rosporden".

119 Rue de la Gare 56560 GUISCRIF

# Épreuve ponctuelle E6 GIT

## Exemple de production : l'histoire de Brest par Thibault Bénard

: <https://www.youtube.com/watch?v=wLinAnQYn8s>



YouTube

l'histoire de Brest Thibault

### A la découverte de Brest

L'histoire de la ville à travers les siècles  
Par Thibault Bénard

0:06 / 16:07

BREST

L'histoire de Brest

3 871 vues · 21 avr. 2021

158 2 PARTAGER ENREGISTRER ...

 **Thibault Bénard**  
53 abonnés

Cette vidéo-guide vous plonge au cœur du Brest d'avant-guerre et vous explique ses enjeux, son évolution, son passé et son futur.

**S'ABONNER**

# Épreuve ponctuelle E6 GIT

**Exemple de production : Quimper, une ville ultra agréable par Aliénor** : <https://www.youtube.com/watch?v=1XzRfQUbv6s&t=202s>



The video player shows a young woman with blonde hair, wearing a black puffer jacket, smiling and holding the camera in a selfie-style shot. She is standing in a cobblestone square in front of a large, imposing Gothic cathedral with many windows and spires. The sky is overcast. The video player interface includes a search bar at the top with the text 'Rechercher', a play button, a progress bar showing 0:38 / 8:43, and interaction icons for likes (87), dislikes (5), share (PARTAGER), save (ENREGISTRER), and a menu icon.

QUIMPER, UNE VILLE ULTRA AGRÉABLE !  
3238 vues · 25 avr. 2021



**ACADÉMIE  
DE MARTINIQUE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

# L'épreuve facultative EF3 - Projet de spécialisation

# UF3 Projet de spécialisation

**Dans le nouveau référentiel, une spécialisation en BTS Tourisme a été créée pour valoriser les spécificités d'un domaine d'activités touristiques local, faciliter une insertion professionnelle dans un domaine d'activités touristiques local et intégrer la notion de projet.**

## ➤ **OBJECTIF**

L'épreuve est fondée sur un projet développé par le candidat au cours de son parcours de formation et visant à mieux appréhender les spécificités d'un domaine précis des activités touristiques.

## ➤ **CHOIX DU PROJET**

Le choix du projet est liée à une commande ou à un partenariat avec une structure privée ou publique œuvrant dans le secteur du tourisme ; la réalisation du projet s'appuiera donc sur le cahier des charges fourni par le commanditaire ou le partenaire.

# UF3 Projet de spécialisation

## ➤ COMMENT JUSTIFIER LA SPÉCIALISATION ?



## ➤ LES FINALITÉS DU PROJET TOURISTIQUE

- D'apprendre et mettre en pratique la **méthodologie de la conduite de projet**
- De mettre en pratique des **savoirs et savoir-faire acquis dans la formation**
- De favoriser l'acquisition de **méthodes de travail**
- De **répondre au cahier des charges** en proposant une solution adaptée
- De développer des **compétences relationnelles** (aptitude au travail collaboratif, coordination des actions).
- De développer le **sens de l'initiative et de l'autonomie**.

# UF3 Projet de spécialisation

## La spécialisation « Tourisme urbain » du LGT Bellevue



Vue sur la Cathédrale Saint-Louis de Fort-de-France



Vue sur le volcan de la montagne Pélee et la ville de Saint-Pierre



**ACADÉMIE  
DE MARTINIQUE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

# L'épreuve facultative EF4 – Engagement étudiant

# Épreuve facultative EF4 Engagement étudiant

**Epreuve facultative : Reconnaissance de l'engagement des étudiants dans la vie associative, sociale ou professionnelle (décret du 23.09.2020).**



**Une unité facultative est ajoutée cette année au diplôme du BTS Tourisme. Elle reconnaît les compétences acquises dans le cadre d'une activité bénévole.**

## ➤ LES DOMAINES

- Concrètement, cela peut concerner les candidats qui exercent une activité au sein d'une association, une activité professionnelle, une activité militaire dans la réserve opérationnelle, un engagement de sapeur-pompier volontaire ou d'un service civique.
- **Encourager toutes les formes d'initiatives et d'engagement étudiant dans la vie associative, sportive, culturelle, sociale, citoyenne ou professionnelle.**



- **« Les mêmes activités ne peuvent donner lieu qu'à une seule validation ». Une action, un projet, une production déjà présentée en GIT en E6 ne peut pas à nouveau être présentée dans l'EF4.**

# Épreuve facultative EF4 Engagement étudiant

## ...Les domaines...

1

Cela peut concerner :

**L'approfondissement** des 7 compétences évaluées à l'épreuve obligatoire E6 GIT



2

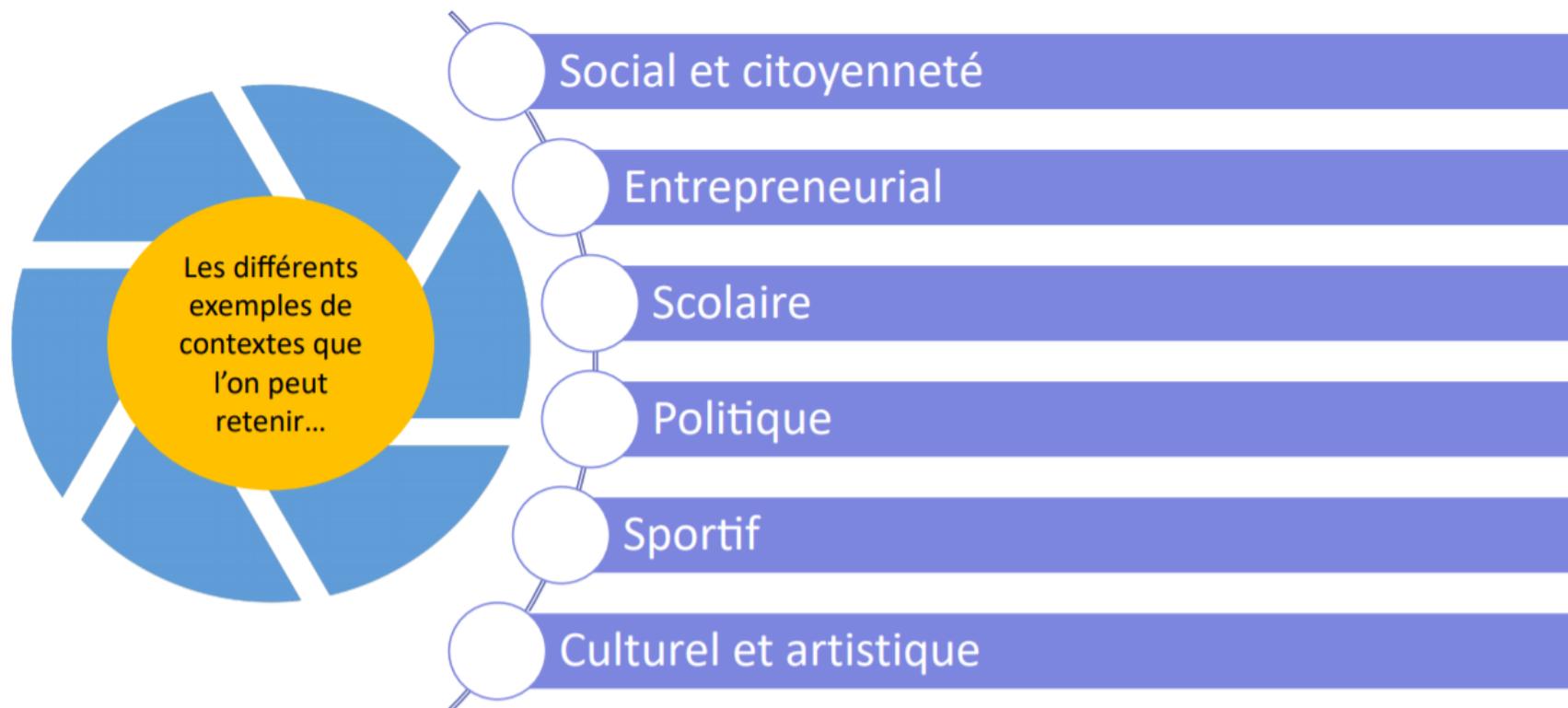
**Et ou Le développement** de compétences spécifiques à un des pôles d'activités professionnelles du BTS TOURISME :

- **Gestion de la Relation Clientèle Touristique (GRCT)**
- **Elaboration d'une Prestation Tourisme (EPT)**



# Épreuve facultative EF4 Engagement étudiant

...Les domaines ... illustration dans le cadre associatif...



La listes des exemples qui suivent n'est pas exhaustive, elle oriente simplement l'étudiant dans sa demande de reconnaissance de son engagement...

# Épreuve facultative EF4 Engagement étudiant

...Exemples de contexte dans le cadre associatif.....

## Social et communautaire



Regroupe les engagements qui améliorent la qualité de vie des gens, la démarche de soutien, d'entraide ou de solidarité et qui contribuent à une plus grande attitude citoyenne.

Cet engagement permet de développer des apprentissages tels que le sens de la communication, l'empathie, le leadership, le sens de l'organisation, des responsabilités, le travail d'équipe, l'écoute et la flexibilité, l'adaptabilité, etc.

**Exemples :** réalisation d'une série de projets pour améliorer la solidarité (collecte de dons alimentaires, vêtements, jouets, distribution de repas....) dans le cadre de la participation active au sein d'une association d'étudiant du Lycée du BTS Tourisme.

## Entrepreneurial



Regroupe les engagements qui placent l'étudiant au cœur d'un projet d'entreprise, qui s'inscrivent dans une démarche de création d'entreprise, de gestion ou de réseautage dans le cadre du networking et qui contribuent à développer une culture entrepreneuriale.

Cet engagement reconnaît les aptitudes comme la créativité, le leadership, le travail d'équipe, l'autonomie, le sens des responsabilités, ainsi que des apprentissages tels que le marketing, la communication, la comptabilité et la finance, la gestion de l'information, le droit.

**Exemples :** Démarrage d'une petite entreprise de tourisme, gestion ou participation à une activité d'une entreprise ou organisation de tourisme, participation active à un club d'entrepreneur étudiant, mise en place d'une étude de marché, création de business plan, etc.

# Épreuve facultative EF4 Engagement étudiant

...Exemples de contexte dans le cadre associatif.....

## Scolaire et de la poursuite d'études



Regroupe les engagements qui s'inscrivent dans le prolongement du programme d'études et du cheminement professionnel de l'étudiant, **excluant les stages et les cours prévus dans le cursus**, soit une démarche pédagogique de perfectionnement ou de mise en valeur des réalisations scolaires  
**Exemples : organisation d'une activité (ex : colloque, forum, tables rondes, salons de tourisme) en lien avec le programme d'études (colloques sur : la « gastronomie et territoire touristique », sur le « tourisme de mémoire », ...), animation de réunions, etc.**

## Politique et syndical



Regroupe les engagements visant, d'une part, la défense des intérêts des étudiants, des jeunes ou d'autres groupes sociaux et, d'autre part, la participation aux débats de société nationaux ou internationaux, qui s'inscrivent dans une démarche de représentation ou de mobilisation. On reconnaît des apprentissages comme le leadership, la négociation, la gestion de la communication, la résolution de conflits, le sens du relationnel et du social, le sens de l'organisation et la communication, la citoyenneté, etc.

**Exemples : Faire partie du bureau de l'association étudiante du BTS Tourisme, être membre actif, organiser des débats sur des problèmes de sociétés, représenter les étudiants dans associations d'étudiants auprès d'instances organisationnelles (Conseil d'administration du lycée, Mairie, Région, etc).**

# Épreuve facultative EF4 Engagement étudiant

...Exemples de contexte dans le cadre associatif.....

## Sportif



Regroupe les engagements effectués dans un cadre dépassant la simple pratique récréative, qui concernent d'abord les étudiants athlètes, mais aussi les étudiants entraîneurs bénévoles et ceux qui sont membres de comités sportifs, arbitres, coach sportif, etc. On reconnaît des apprentissages comme la discipline personnelle, l'esprit d'équipe, la réglementation du sport et des activités sportives, la persévérance, le sens des responsabilités, l'acceptation de la critique, l'adaptabilité, etc.

Exemple : Faire partie d'une équipe sportive ou assurer des fonctions d'entraîneur bénévole, arbitre. Suivre activement un programme sport-études. Faire de l'animation, de l'accompagnement sportif de façon soutenue.

## Culturel et artistique



Regroupe les engagements qui mènent à la présentation publique d'une œuvre, qui s'inscrivent dans une démarche de création, d'exécution, d'animation ou d'exposition permettant d'enrichir la vie culturelle et artistique.

Il reconnaît des apprentissages comme le chant, la peinture, la danse, le jeu, la sculpture, la musique et l'écriture littéraire.

Exemples : participer à l'organisation d'une exposition de peinture pour le compte d'une association, à la promotion d'une exposition, à des débats sur la littérature, création et participation à une pièce de théâtre, etc...

# Épreuve facultative EF4 Engagement étudiant



10 minutes exposé par le candidat

10 minutes d'entretien

20 minutes

La composition de la commission d'évaluation est la même que celle de l'épreuve obligatoire E6 GIT



En l'absence de cette fiche, l'épreuve ne peut pas se dérouler.



## ➤ FORME

Il s'agit d'une situation d'évaluation orale d'une durée de 20 minutes qui prend la forme d'un exposé (10 minutes) puis d'un entretien avec la commission d'évaluation (10 minutes)

Cette épreuve prend appui sur **une fiche d'engagement étudiant** (annexe 20C), servant de support d'évaluation au jury, présentant une ou plusieurs activités conduites par le candidat.

Le candidat doit décrire un projet dans le cadre de son engagement, de démontrer les compétences qu'il pense avoir développées dans le cadre de ce projet, préciser le rapport qu'il établit entre les acquis de son expérience professionnelle ou bénévole et les compétences, connaissances et aptitudes à acquérir dans le cadre de la formation BTS Tourisme.

**Le candidat apporte les documents qu'il juge nécessaire...**

# Épreuve facultative EF4 Engagement étudiant

## L'EF4 : modalité d'évaluation



Le candidat inscrit à cette épreuve présente cette unité facultative à la suite de l'épreuve obligatoire de GIT (Gestion de l'information touristique).



### Epreuve orale

Durée : 20 minutes sans préparation.

Se déroule après l'épreuve E6 en CCF2 ou en ponctuelle.



### Objectifs

Cette épreuve vise à **identifier les compétences, connaissances et aptitudes** acquises par le candidat dans l'exercice des activités mentionnées à l'article L. 611-9 du code de l'éducation **et** qui relèvent de celles prévues par le référentiel d'évaluation de la spécialité du diplôme de brevet de technicien supérieur Tourisme pour laquelle le candidat demande sa reconnaissance « engagement étudiant ».



L'exposé nécessite un travail d'analyse important pour le candidat...

### L'exposé doit intégrer : 10 minutes

- la présentation du contexte ;
- la description et l'analyse de(s) activité(s) ;
- la présentation des démarches et des outils ;
- le bilan de(s) activité(s) ;
- le bilan des compétences acquises.





# ACADÉMIE DE MARTINIQUE

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



**Merci de votre attention**