

# BTS TOURISME

## FOIRE AUX QUESTIONS

QUESTIONS	PROPOSITION DE REPONSE
<b>ORGANISATION GENERALE ET OBJECTIFS DU BTS</b>	
<b>CONTENU DES ENSEIGNEMENTS</b>	
<b>GESTION DE LA RELATION CLIENTS</b>	
Devra-t-on maîtriser pléthore de brochures pour l'examen ?	Il s'agit avant tout de connaître la structuration des brochures et d'être capable de trouver l'information pertinente recherchée tout en s'appuyant sur ses connaissances des destinations (tourisme et territoire). D'autre part, la gestion de la relation clients ne se limite pas à la connaissance des brochures (voir contenu des fonctions 1 et 2).
Y aura t-il des recommandations pédagogiques ?	Non. Il est toutefois souhaitable qu'un seul enseignant prenne en charge l'ensemble des éléments de GRC. Il devra notamment travailler avec le collègue qui enseigne la GIT « touristique » en atelier de professionnalisation
Les voyages d'études sont-ils obligatoires ?	L'organisation de voyages d'études relève du libre choix de chaque établissement. Voir le point 4 L'accompagnement des touristes : « Étude menée notamment à partir de l'observation de situations professionnelles d'accompagnement, au travers de scénarios, de vidéos, de jeux de rôles, de mise en situation lors de voyages d'étude. »
<b>TOURISMATIQUE (GDS, SITES PRO...)</b>	
Quelles bases donner sur les GDS en première année ?	Il est nécessaire que l'étudiant maîtrise les bases du GDS Air et Rail pour rentrer en stage de fin de première année.
Va-t-il être possible d'utiliser les espaces pro des TO ?	Chaque établissement devra négocier individuellement avec les TO (exemples : Fram pro, LookPro, autres).  Dans le cadre de Amadeus Traveltainment, Mme Samira Foual (équipe marketing Amadeus) a fait savoir qu'elle allait voir ce qu'il est possible d'obtenir de manière globale.
<b>TOURISME ET TERRITOIRE</b>	
Pourquoi avoir séparé la présentation des acteurs institutionnels du tourisme (privés, publics) ?	La typologie des acteurs institutionnels abordés en Tourisme et Territoire concerne la mise en place des politiques touristiques au niveau international, national ou local (plan macro-économique). Alors que les acteurs institutionnels présentés dans la partie Cadre Organisationnel et Juridique sont des partenaires de la construction de l'offre touristique. (plan micro-économique).

## BTS TOURISME

QUESTIONS	PROPOSITION DE REPONSE
Pourquoi avoir séparé la présentation des acteurs institutionnels du tourisme (privés, publics) ?	La typologie des acteurs institutionnels abordés en Tourisme et Territoire concerne la mise en place des politiques touristiques au niveau international, national ou local (plan macro-économique). Alors que les acteurs institutionnels présentés dans la partie Cadre Organisationnel et Juridique sont des partenaires de la construction de l'offre touristique. (plan micro-économique).
<b>CADRE ORGANISATIONNEL ET JURIDIQUE</b>	
Législation relative au tourisme : c'est trop vague	La législation relative au tourisme est sujette à évolution. A ce jour, il s'agit de connaître essentiellement les dispositions de la loi du 22 juillet 2009 concernant les agents de voyage et autres opérateurs de la vente de voyages et de séjours, ainsi que les dispositions réglementaires s'y rapportant.
Le référentiel n'évoque pas le contrat de transport. Quid du contrat d'hôtellerie ?	Le référentiel précise que le contrat constitue une notion pivot dans la relation du professionnel du tourisme avec le client. Il s'agit ici de donner au futur technicien les clés lui permettant de comprendre les principes généraux de fonctionnement des contrats et d'en repérer la portée en termes de droits et d'obligations. Le contrat de transport constitue un exemple possible sur lequel on pourra s'appuyer dans le cadre d'une exploitation pratique de la notion de contrat. L'étude du contrat d'hôtellerie n'est pas prévue au présent référentiel.
Le statut de l'organisation. S'agit-il d'aborder les différents statuts juridiques des entreprises : auto-entrepreneur, SARL, SA... ?	Il s'agit, dans un premier temps, de mettre en évidence les critères de choix d'un statut juridique donné en précisant les conséquences de ce choix. Dans un second temps, il s'agira de proposer une structure juridique pour une exploitation optimale de l'activité touristique. La connaissance des principales caractéristiques des différents statuts juridiques que peut prendre l'activité touristique est nécessaire : entreprise individuelle à responsabilité limitée, statut de société pour les acteurs privés ; société d'économie mixte si une personne publique intervient dans le financement de l'organisation ; EPIC l'exploitation d'un service public ; association...
Le statut des personnes au travail. Doit-on aborder les conditions de travail, la rémunération ?	Le contrat est ici encore au coeur de la problématique : 80 % des emplois touristiques sont des emplois salariés ayant comme socle le contrat de travail. Le cas échéant, un approfondissement des dispositions juridiques relatives aux conditions de travail et/ou aux modalités de rémunération pourra être proposé lors de l'étude concrète d'un contrat de travail.
Impose-t-on que les candidats connaissent la méthode de la «fiche d'arrêt» ?	Le référentiel ne prévoit pas l'analyse de fiches d'arrêt.
<b>MERCATIQUE ET CONCEPTION DE LA PRESTATION TOURISTIQUE</b>	

## BTS TOURISME

QUESTIONS	PROPOSITION DE REPONSE
<p>L'économie touristique semble avoir quasiment disparu du nouveau référentiel. N'aurait-il pas été judicieux d'en conserver au moins certains points tels que la consommation ou la demande internationale ?</p>	<p>L'un des objectifs de l'enseignement Tourisme et Territoire est de fixer des cadres et des repères à l'activité touristique au niveau international et/ou national (plan macro-économique) et d'en cerner les impacts socio-économiques sur un territoire (poids de l'activité touristique, retombées en termes d'emplois et de revenus, détermination des axes de politique touristique). Le référentiel aborde notamment l'étude des flux touristiques (la demande). D'autre part, l'enseignement Mercatique et Conception de la Prestation Touristique aborde, dans la partie connaissance du marché touristique, la structure et l'évolution des consommations liées au tourisme (plan micro-économique).</p>
<p>L'étude des grands acteurs disparaît-il ? (aérien, hébergements, croisiéristes, transporteurs routiers, ferroviaire). Se réfère-t-on uniquement à l'approche en droit des acteurs de l'offre ?</p>	<p>Les «grands acteurs» cités font partie des acteurs principaux du secteur commercial dont il s'agit de connaître les caractéristiques et leur mode de structuration (Cadre Organisationnel et Juridique) ; ils sont une des composantes déterminantes de l'offre touristique sur le plan local (Connaissance du Marché Touristique) et représentent l'essence même de la prestation touristique (Montage d'une Prestation Touristique). Le référentiel en propose une approche éclatée.</p>
<p>L'environnement économique est absent en tant que discipline à part entière du nouveau référentiel</p>	<p>L'enseignement Tourisme et Territoire aborde l'environnement économique au niveau global (Tourisme entre mondialisation et développement durable). La connaissance du marché touristique permettra de mettre en exergue les forces et faiblesses de l'environnement micro-économique de l'organisation touristique.</p>
<p>L'analyse SWOT est-elle suffisante ou faut-il voir, compte-tenu des intervenants cités, l'analyse concurrentielle de Porter ?</p>	<p>La matrice SWOT est un outil d'aide à la décision. Il en existe d'autres. Il s'agit avant tout de repérer et analyser les contraintes et opportunités de l'environnement dans lequel évolue l'organisation touristique afin que cette dernière puisse concevoir une offre pertinente. On pourra s'inspirer de tels outils pour structurer l'information et faciliter la décision. Les développements purement théoriques sont à proscrire.</p>
<p>Doit-on aborder toutes les méthodes de construction d'échantillons ?</p>	<p>Il s'agit de présenter les méthodes d'échantillonnage les plus courantes afin que le technicien supérieur dispose des outils nécessaires pour dresser une photographie fidèle du marché et proposer une offre en adéquation avec les segments porteurs du marché considéré.</p>
<p>Même si les situations doivent rester simples, l'enseignant doit-il traiter la rédaction du rapport d'enquête selon les usages en vigueur dans la profession ?</p>	<p>Il s'agit avant tout de montrer comment structurer un rapport : objectifs de l'enquête, méthode de conduite de l'enquête, détermination de l'échantillon, résultats, conclusion. Il faut rappeler qu'il s'agit d'un rapport professionnel à partir duquel des décisions seront prises (outil d'aide à la décision).</p>

## BTS TOURISME

QUESTIONS	PROPOSITION DE REPONSE
Les configurations structurelles : précisions	Il s'agit de montrer la nécessité du choix d'une structure organisationnelle adaptée afin d'assurer la pérennité de l'organisation touristique. En plus de l'étude des principaux modèles de structure (y compris les modèles innovants), il faut que l'étudiant comprenne la pertinence du choix de structure opérée par l'organisation. La structure étant à la fois un élément de management (répartition des tâches et des responsabilités) et de stratégie (accompagnement de la croissance et flexibilité).
L'orientation stratégique : faut-il inclure les stratégies financières ?	A ce niveau du référentiel, il s'agit, non pas de développer les modalités de financement de l'activité de l'organisation touristique, mais de présenter les stratégies relatives à la croissance de l'organisation : stratégie de pénétration, de maintien, de retrait du marché. Il s'agira de justifier les choix stratégiques adoptés en fonction de la taille, de la finalité et des moyens de l'organisation touristique.
Les modes de financement : pour le calcul du coût de l'emprunt, doit-on aborder le plan d'amortissement de l'emprunt ?	Les principaux modes de financement de l'investissement doivent être identifiés avec leurs avantages et leurs inconvénients, compte-tenu notamment du coût et du risque qu'ils représentent pour l'organisation touristique. Concernant l'emprunt, il faut présenter la technique de l'amortissement.
Les modes de financement : doit-on calculer l'autofinancement à partir du compte de résultat ?	La maîtrise de la construction du compte de résultat relève des principes généraux de fonctionnement de l'entreprise que l'étudiant en BTS Tourisme doit connaître. C'est à partir du compte de résultat que l'on dégage des ratios significatifs sur la situation financière d'une organisation. A partir d'un exemple de compte de résultat, il s'agira de montrer les modalités de calcul de la CAF.
Les modes de financement : doit-on aborder toutes les modalités de financement public ?	Sans entrer dans l'étude approfondie du financement des marchés publics, il s'agira de sensibiliser les étudiants sur les particularités et contraintes (principes de la commande publique) du financement des investissements publics, notamment sur la procédure de l'appel d'offre. Il pourra être utile d'approfondir certains aspects de cet enseignement en fonction des contraintes soulevées par certaines EPE.
Les modes de financement : doit-on aborder l'introduction en bourse ? Le capital risque ?	L'introduction en bourse est une modalité de financement de l'investissement. Il s'agira alors de sensibiliser les étudiants sur les conditions d'accès à ce mode de financement. Le capital risque étant réservé aux activités innovantes et à fort potentiel de rentabilité.
Doit-on aborder le modèle comptable de toutes les organisations citées dans le référentiel ?	Seuls les principes fondamentaux de fonctionnement de l'organisation touristique sur le plan financier seront abordés : équilibre financier à court et long terme, suivi financier par le compte de résultat et le bilan, rôle et impact de la TVA.
L'action mercatique : le prix. Précisions.	Il s'agit de présenter les principales méthodes de fixation du prix : la détermination du prix par le coût de revient et par le calcul du seuil de rentabilité font notamment partie de ces méthodes.

## BTS TOURISME

QUESTIONS	PROPOSITION DE REPONSE
L'action mercatique : la promotion. Faut-il se limiter au hors média comme le laisse penser le terme français « promotion » au lieu du terme « communication » ou s'agit-il de la terminologie anglo-saxonne (4P : Product, Price, Promotion, Place) ?	Le terme « promotion » est entendu au sens « communication », c'est à dire faire connaître l'offre. Le terme promotion ne se limite donc pas au « hors média ». Le point 3.3 de la partie mercatique et conception de la prestation touristique du référentiel aborde les différents vecteurs de promotion.
La distribution : quid de l'expression « pouvoir de marché » (point 3.4) ?	L'expression « pouvoir de marché » renvoie aux canaux de distribution qui sont « imposés » par la force du marché : cas du m-tourisme (mobile tourisme) qui impose aux professionnels du tourisme d'adapter leur communication aux nouveaux comportements d'achat des consommateurs du voyage en choisissant de communiquer sur des formats « mobiles » (smartphones).
<b>MODALITES D'ACQUISITION DE LA PROFESSIONNALITE</b>	
Quand sont prévues les expériences professionnelles ?	L'expérience professionnelle s'acquiert en stage (12 semaines identifiées), dans le cadre de l'Etude Personnalisée Encadrée (avec un objet d'étude fonctionnel ou sectoriel) et l'Atelier de Professionnalisation.
Y aura-t-il un temps de travail en entreprise pendant la semaine ?	Non. Il n'existera plus d'actions professionnelles régulières et individuelles.  Il ne faut pas confondre situation et expérience professionnelles.
Est-il possible toutefois qu'un étudiant se rende en entreprise, hors stage, sur des missions particulières (pour ne pas perdre le bénéfice des partenariats conclus jusque là dans le cadre des BTS VPT et AGTL) ?	Oui, mais il faudra déterminer un cadre juridique adéquat. Ce cadre sera déterminé au sein de chaque établissement par le biais de la rédaction d'accords de partenariats.  La participation à un salon, l'accompagnement de groupes... resteront possibles dans ce cadre contractuel.
<b>STAGE</b>	
Y a-t-il des préconisations pour les périodes de stage ? Deux ou trois ? A quels moments ?	Le stage d'une durée de douze semaines peut être découpé en deux ou trois périodes qui doivent, en tout état de cause, s'inscrire dans la progression de l'équipe pédagogique de l'établissement. Le choix des lieux de stage, ainsi que la définition des tâches et missions à accomplir par l'étudiant, doivent être guidés par les opportunités spatiales et temporelles d'insertion, les caractéristiques de l'établissement et le ou les centres d'intérêt que souhaite approfondir l'étudiant.
Doit-on exiger de l'étudiant qu'il soit mis dans l'ensemble des situations professionnelles décrites dans les 4 fonctions ?	Non. Cela n'est pas recommandé. Il est tout à fait envisageable de se focaliser sur un domaine fonctionnel voire sectoriel. Le reste sera vu dans le cadre de la formation.

## BTS TOURISME

QUESTIONS	PROPOSITION DE REPONSE
Est-il possible d'envisager une réduction de parcours pour tenir compte de ce qu'a vécu l'étudiant avant le BTS ?	Oui, dans ce cas il faudra faire une demande de positionnement auprès du recteur (aménagement de la durée de formation et réduction éventuelle de la durée du stage).
<b>ETUDE PERSONNALISEE ENCADREE</b>	
Est-il possible de faire mener l'étude par un ou deux étudiants ?	Oui, si le sujet est suffisamment large et que chacun peut prendre une partie en charge. Attention, il ne s'agit pas pour autant d'un travail de groupe. La présentation en sera individuelle et la contribution de chacun sera clairement identifiée.
A quel moment l'heure d'EPE doit-elle être proposée ?	Il n'est pas obligatoire que cette heure soit hebdomadaire. Il est cependant possible de la coupler avec les heures d'Atelier de Professionnalisation de façon à « banaliser » une demie journée par semaine pour l'acquisition de la professionnalité. Il peut être prévu de ne débiter ce module de 31H que plus tard dans la première année.
Comment faire le suivi de l'EPE ?	L'étudiant sera suivi par un professeur référent en fonction du thème qu'il aura choisi de développer.  Il faudra intégrer une dimension méthodologique qui sera étudiée par tout le groupe étudiant et non de façon individuelle. Un temps commun de travail sera donc souhaitable dans le cadre de l'atelier de professionnalisation (heure en division entière).
<b>LIVRET DE PROFESSIONNALISATION</b>	
A qui sert ce document ?	A l'étudiant. C'est lui qui le remplit en concertation avec les enseignants concernés et le tuteur de stage. Ce n'est de toute façon pas un document de certification, celle-ci viendra à la fin du parcours de formation.
Le maître de stage joue t-il un rôle ?	C'est envisageable. Le livret peut être pour lui un outil lui permettant de voir ce qu'il est bon de proposer à l'étudiant en fonction de ce qu'il n'a pas encore vécu. Cela permettra de ne pas renforcer systématiquement la même compétence tout au long des 12 semaines de stage. D'autre part, le tuteur de stage atteste de la réalité des situations rencontrées en période d'immersion professionnelle et inscrites par l'étudiant sur le livret.

## BTS TOURISME

QUESTIONS	PROPOSITION DE REPONSE
Y aura-t-il une souplesse dans le taux de couverture des compétences inscrites dans le livret ?	Oui. Il n'y aura pas d'obligation d'un taux de couverture minimum. Sachant tout de même qu'un taux global de 20% de l'ensemble des compétences serait évidemment insuffisant pour valider le diplôme.
Y a-t-il moyen d'échapper à la version papier ?	Ce point est en cours de réflexion. Mais pour l'instant la numérisation reste trop fragile. Ce document étant présenté à l'examen, il faut éviter tout risque de perte d'élément le jour de l'épreuve. La version papier sera donc obligatoire pour la session 2014.
Les situations professionnelles pourront-elles être vécues à travers des études de cas faites en classe ?	Oui. A travers le livret on cherchera à attester de compétences. Il est envisageable de faire travailler les étudiants sur des situations professionnelles simulées. Il sera également possible de faire venir des professionnels pour apporter « du réel » dans la classe notamment dans le cadre de l'atelier de professionnalisation.
Les expériences hors scolarité (Job d'été, participation à un salon, ...) peuvent-elles figurer dans le livret de professionnalisation ?	Oui. Il appartiendra alors à l'équipe pédagogique de s'assurer de l'acquisition des compétences issues de ces différentes expériences.
<b>ATELIER DE PROFESSIONNALISATION</b>	
Peut-on associer ces heures à celles consacrées à l'EPE ?	Oui. L'organisation appartiendra à chaque équipe pédagogique.
L'étudiant peut-il être en entreprise pendant les heures prévues pour l'atelier de professionnalisation ?	Non. Il s'agit d'un temps dans l'établissement. Un étudiant (ou groupe d'étudiants) pourra par exemple mobiliser le contexte, les contraintes ou le résultat d'une mission effectuée auprès d'un professionnel dans le cadre d'une convention de partenariat, et l'exploiter pendant l'atelier de professionnalisation. Toutes les expériences vécues étant mobilisables.

## BTS TOURISME

QUESTIONS	PROPOSITION DE REPONSE
Peut- on tout de même organiser pendant l'atelier de professionnalisation un travail à l'extérieur en relation avec le milieu professionnel ?	Oui, mais de manière ponctuelle et dans le cadre d'une convention de partenariat avec le professionnel.
<b>REPARTITION DES ENSEIGNEMENTS</b>	
Quel formateur doit aborder la présentation des acteurs institutionnels ? Le géographe ou le juriste ?	Le référentiel répond clairement à cette question. Se reporter aux rubriques des savoirs associés concernés dans le référentiel.
Comment sont réparties les heures en atelier de professionnalisation ?	L'étudiant doit, en première année, avoir 1 heure en classe entière et 2 heures en co-enseignement (en demi-division si l'effectif s'y prête). Ce qui porte l'horaire professeur à 5h dans le cas d'une classe non dédoublée et à 9h si la classe est dédoublée. Le co-enseignement concernera ponctuellement les professeurs de français, langues, tourisme et territoire, associés, en fonction des besoins des EPE notamment, mais aussi pour la mise en place de situations professionnelles simulées, aux professeurs des disciplines d'Economie Gestion et de Tourisme. La position de ces derniers restant centrale dans la mise en œuvre de cet enseignement.
Y a-t-il des préconisations pour les répartitions des enseignements ?	Tourisme et territoire : professeurs d'histoire et géographie.  Les spécialistes Tourisme (CAPET Tourisme et Economie-Gestion déjà impliqués dans les BTS actuels) ont vocation à enseigner en BTS Tourisme. Une ouverture est possible à des professeurs Economie-Gestion autres que tourisme
<b>EVALUATION</b>	
Que se passe t-il pour les étudiants qui échoueront en 2013 ?	A cet effet, un tableau de correspondance des épreuves entre le BTS Tourisme et les BTS VPT/AGTL est présenté à la fin du référentiel (Annexe VI). Si l'unité est validée, l'étudiant ne la repasse pas.
S'agissant des modalités d'évaluation de l'épreuve GRC (E3), n'y a t-il pas de temps de préparation prévu après modification des paramètres de la situation par le jury ?	Non. Ce qui est évalué, c'est la faculté de réactivité de l'étudiant, et la pertinence de la réponse apportée suite au changement des paramètres de la situation initiale.



## BTS TOURISME

QUESTIONS	PROPOSITION DE REPONSE
Y a t-il des éléments de cadrage pour l'organisation pratique des CCF ?	L'autonomie pédagogique est laissée aux établissements. Il n'y a pas de prévision au niveau national.
Y aura –t-il des documents (grilles de notation pour les oraux ?)	Oui. Elles seront présentées dans la circulaire d'organisation d'examen.  D'autre part des sujets zéro seront également proposés.
Peut- il y avoir un enseignant de langue dans la commission d'interrogation de l'épreuve Parcours de professionnalisation (E6) ?	Oui, en fonction notamment de la problématique développée dans l'EPE et si cet enseignant a participé aux séances de l'atelier de professionnalisation.
Y aura-t-il des sujets ressources pour préparer les épreuves U41 (Tourisme et Territoire) et U42 (Production d'une prestation touristique) ?	Des sujets 0 seront disponibles fin 2012 sur le site national des sections de techniciens de tourisme de Dijon.
Ce BTS tient il compte de la modularisation ?	Cela n'a pas été possible pour la rentrée 2012.