

## Académie de Grenoble

### Compte-rendu de la réunion « harmonisation CCF » du BTS Tourisme

2 octobre 2013

- **Etaient présents :**
  - les professeurs ayant interrogé lors du CCF1 en G.I.T. et en G.R.C des établissements du secteur public (Moutiers, Evian et Grenoble)
  - Monsieur Arrieumerlou, IA-IPR de l'académie de Grenoble en charge du BTS Tourisme

#### **1. Harmonisation de l'Epreuve de GRC :**

- **Quelques principes de base, concernant l'aspect administratif :**
  - Ne pas faire remonter les notes avec les noms des candidats ;
  - Pas d'obligation de mettre le même numéro d'anonymat en CCF1 et CCF2 ;
  - Pas d'obligation de respecter un numéro d'anonymat identique entre CCF1 GRC et CCF1 GIT ;
  - Respecter la procédure de nommage des fichiers en mentionnant le lycée et la matière dans le nom de fichier comme spécifié sur le courrier du CCF reçu dans les établissements.
- **Quelques remarques sur la période de l'évaluation en CCF1 :**
  - Si programmation en septembre, les étudiants sont tentés d'utiliser des situations vécues lors de leur second stage, donc risque « d'appauvrir » le CCF2 ;
  - Si le dernier stage est trop orienté selon la dominante « touristique » ou « multimédia », l'étudiant risque d'avoir du mal à couvrir des compétences dans les fonctions 1 et 2 ;
  - Le CCF est censé avoir lieu au cours de la formation, lorsque l'étudiant est prêt. Mais le principe de réalité (dont les contraintes organisationnelles) conduit à réaliser les contrôles sur des demi-journées, sur les heures de cours des enseignants évaluateurs ;
  - Il est recommandé d'étaler les évaluations sur une quinzaine de jours. Les étudiants non évalués poursuivent des activités pédagogiques diverses : DS, travaux en autonomie, recherches, travail autour du projet personnel de professionnalisation.
- **A propos du livret de professionnalisation :**

La plupart des enseignants trouvent l'outil réducteur. Les étudiants ont des difficultés à se l'approprier, d'autant plus que les enseignants ont eu du mal à l'intégrer à la

formation compte tenu de l'information tardive. Néanmoins ce document est incontournable puisqu'il constitue le support de plusieurs épreuves (E3 + E5 + E6).

Il a été soulevé que la fonction 2 est abordée exclusivement sous le prisme de l'accompagnement groupe. L'animation incombe bien à cette fonction, malgré le peu de descriptif de situations professionnelles.

Il a été décidé que le modèle fourni par un site de ressources pédagogiques pourra, après avoir été retravaillé par les collègues de Moûtiers, servir comme outil au cours de la formation. Cette version formative comporte le taux de couverture des compétences, ce qui permet aux étudiants de se positionner par rapport à leurs acquis.

Néanmoins, le modèle proposé par le site du BTS Tourisme de l'académie de Dijon (<http://tourisme.ac-dijon.fr/>), ne comportant pas les taux de couverture reste celui qui doit être utilisé au moment de la certification.

Le contrôle de conformité est effectué par le professeur évaluateur.

Le livret de professionnalisation (fonctions 1 et 2 pour le CCF GRC et fonctions 3 et 4 pour le CCF GIT) est obligatoire. Pour éviter toute confusion ou dérive de la part des étudiants dans la remise des dossiers, on pourra faire porter la date de remise des dossiers sur la convocation du CCF.

Il faut inciter l'étudiant à s'approprier le livret de professionnalisation et à s'en servir lors de l'évaluation pour étayer ses propos.

- **Exemples de situations professionnelles présentées lors du CCF1**

<b>Fonction 1</b>	Accueil physique et/ou téléphonique (quel que soit le lieu) Entretien de vente (partiel ou total) Situation de préconisation en office de tourisme (lorsque logique de commercialisation) Conseil sur des activités Préparation et remise de carnet de voyage Questionnaire satisfaction Opérations de mercatique directe (phoning et publipostage) Suivi de la vente Tenue d'un stand (promotion des ventes)
<b>Fonction 2</b>	Accompagnement de groupes Gestion et prise en charge de groupes sur site touristique Gestion d'un litige groupe Gestion de la relation avec un prestataire en situation d'accompagnement Prise de parole lors d'un pot d'accueil pour présenter programme d'animations Gestion opérationnelle d'une animation Animation sur un stand

	...
--	-----

- **Quelques repères pour la validité d'une situation professionnelle en GRC :**

- La situation doit concerner obligatoirement le secteur du tourisme (même si le livret de professionnalisation accepte des expériences antérieures) ; ne pas les inciter à présenter des activités de centre aéré ou de colonie de vacances (liées à l'obtention du BAFA) ... sauf s'il y a conception et création d'un programme d'animations ou réservation de prestations touristiques en fonction d'un cahier des charges préalablement établi.. Dans tous les cas, l'étudiant doit prouver son implication dans la conception des activités.
- Contact direct ou indirect avec le client ;
- Analyse réflexive au-delà de la simple description ;
- Incitation à présenter et à utiliser des supports personnellement élaborés.
- Diversité des situations (pas même thème de travail)
- Critères de validité d'une situation GRC : concerne secteur du tourisme, contact direct ou indirect avec clientèle, analyse réflexive au-delà de la simple description, si activités d'animation l'étudiant doit montrer son implication dans la conception des activités, encouragement à présenter, proposer et à utiliser les supports de travail, diversité des trois situations (ne peuvent porter sur le même thème de travail en GRC1). Ne pas présenter même situation en GRC et GIT.

⚠ Ne pas présenter la même situation en GRC et GIT.

- **Évaluation**

Pour le planning de l'interrogation, il faut prévoir 15 minutes de passage et 15 minutes d'évaluation pour chaque candidat.

Objectif : il s'agit de promouvoir et de mettre les candidats en situation de produire une analyse réflexive des compétences acquises.

Au moment du CCF, on évalue des compétences. On attend donc de l'étudiant qu'il soit capable d'analyser et de justifier ses choix pour atteindre un objectif. Il ne doit donc pas en rester à un simple descriptif. Il faut donc mettre l'étudiant dans l'optique de réflexion, de justification, d'explicitation. Il peut avoir des compétences, sans savoir les mobiliser dans un contexte différent (important surtout pour le CCF2 au cours duquel une variable est changée ...).

Lors des situations d'évaluation en CCF, c'est à l'enseignant qu'incombe le choix de la situation professionnelle. C'est également selon son libre choix qu'il interroge sur une, voire deux, situations. Choisir, autant que faire se peut, une situation susceptible de valoriser le travail du candidat.

Le passage sur poste informatique est possible, mais pas absolument obligatoire. Il faut que cela apporte quelque chose à l'évaluation. Le temps d'évaluation étant déjà extrêmement court.

Suite au CCF, il est intéressant de faire un bilan global avec les étudiants en expliquant les attentes, en évitant bien sûr les commentaires individuels et surtout en respectant la non divulgation des notes (qui rappelons-le ne sont que des propositions de notes, susceptibles d'être modifiées lors de l'harmonisation ou lors du jury final d'attribution du BTS).

- **Les fiches de situation professionnelle**

Il s'agit d'un support d'évaluation non noté.

Il convient de ne pas donner des exemples précis de fiches pré remplies afin d'éviter tout formatage. Ces fiches peuvent néanmoins être travaillées en amont en atelier de professionnalisation. Les enseignants peuvent réorienter les candidats si besoin, dans une logique de formation, en expliquant les différentes rubriques ou en lui demandant d'approfondir telle ou telle rubrique, sans aller jusqu'à la correction. Au moment de leur rédaction, ces fiches sont un support de réflexion pour les candidats, support qu'ils peuvent aussi utiliser pour appuyer leur argumentation.

Leur présentation doit être synthétique mais aucune indication de longueur (un recto ou non) n'est définie officiellement, ce qui nous amène à une certaine tolérance.

Pour la grille d'évaluation, tous les items doivent être alimentés. La notation se fait de façon globale et l'ensemble de l'échelle de notation peut être utilisée.

- **Grille d'évaluation : commentaires des différents items**

**Remarque :** ce travail d'explicitation des items des grilles d'évaluation est le fruit d'un travail d'échanges des professeurs de l'académie dans le cadre des documents officiels (référentiel du diplôme, circulaire nationale d'organisation à venir). En aucun cas il ne se substitue aux documents officiels.

Voir grilles d'évaluation commentées ci-dessous.

BTS Tourisme – session : 201...

GRILLE D'ÉVALUATION

E3 – Gestion de la relation client

CCF 1 : Durée 15 minutes maximum

Nom et prénom du candidat :

N° candidat :

Date :

Conformité du dossier : oui  non  (En cas de non-conformité, indiquer le motif) Fiche n° .....

**Commentaire [YA1]:** Le dossier se compose de 3 éléments :  
-3 fiches de de situation  
-Ressources documentaires utilisées et sélectionnées par le candidat  
-L'extrait du LP en lien avec compétences fonctions 1 et 2.

**Commentaire [YA2]:** Candidat ne peut être interrogé, NV

Critères d'évaluation

TI

I

S

TS\*

1<sup>ère</sup> phase (5 minutes maximum) :

- Qualité de la présentation des situations professionnelles

**Commentaire [YA3]:** Porte sur l'ensemble des situations. Entrent dans ces critères : clarté du propos, expression, gestion du temps qualité de la communication.

2<sup>ème</sup> phase (10 minutes maximum) :

- Analyse de la situation de gestion
- Appréhension de la demande
- Pertinence des solutions proposées
- Pertinence et efficacité des ressources mobilisées
- Savoir-faire mobilisé dans l'environnement de travail

**Commentaire [YA4]:** Resituer la situation dans contexte, objectifs de la situation, les contraintes

**Commentaire [YA5]:** Identification des attentes, présentation

**Commentaire [YA6]:** Justification des choix, évaluation des résultats

**Commentaire [YA7]:** Supports utilisés et/ou créés, outils technologiques (informatiques ou autres)

**Commentaire [YA8]:** Capacité du candidat à relier activités avec compétences référentiel, capacité à mobiliser techniques et méthodes du cours, utiliser de façon pertinente TIC

Nom et signature de l'examineur :

Note : /20

Appréciation générale :

**BTS Tourisme – session : 201...**  
**GRILLE D'ÉVALUATION**

**E3 – Gestion de la relation client**

**CCF 2 : Durée 20 minutes maximum**

**Nom et prénom du candidat :**

**N° de candidat :**

**Date :**

**Conformité du dossier :** oui  non  (En cas de non-conformité, indiquer le motif) **Fiche n° .....**

**PARAMETRE(S) MODIFIE(S)** (un élément du contexte, les caractéristiques d'un acteur, une composante de la demande, etc...) :

Critères d'évaluation	TI	I	S	TS*
<b>1<sup>ère</sup> phase (5 minutes maximum) :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Qualité de la présentation des situations professionnelles</li> </ul>	♣	♣	♣	♣
<b>2<sup>ème</sup> phase (15 minutes maximum) :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Analyse de la situation de gestion</li> <li>Pertinence des solutions proposées</li> <li>Pertinence et efficacité des ressources mobilisées</li> <li>Réactivité au changement de paramètres</li> <li>Savoir-faire mobilisé dans l'environnement de travail</li> <li>Analyse par le candidat de l'efficacité de sa communication professionnelle</li> </ul>	♣	♣	♣	♣
<b>Nom et signature des examinateurs :</b>	<b>Note : /20</b>			
<b>Appréciation générale :</b>				

**Commentaire [YA9]:** Changement de paramètres : cht contexte, client caractéristique demande, acteurs, lieu, temps, ajouter ou retirer une contrainte, faire évoluer le cadre technologique .

**Commentaire [YA10]:** Entretien d'autévaluation centrée sur communication pendant le jeu de rôle.

## **2. Harmonisation de l'Épreuve de GIT :**

- **Observations**

Faire attention au nommage des fichiers utilisés pour la remontée des notes.

La remontée des notes doit respecter l'anonymat des candidats.

- **Bilan des épreuves**

Organisation administrative différente selon les établissements.

Les épreuves en GIT se sont déroulées sur les cours de GIT pendant plusieurs semaines. Cela entraîne une diminution significative des heures d'enseignements dans la matière.

Les étudiants ont eu souvent des difficultés à justifier l'utilisation des outils et/ou des méthodes utilisés.

Pas de difficulté particulière au niveau matériel sauf à Grenoble (problème de serveur). Pour cet établissement l'évaluation a pu être malgré tout être réalisée.

Par contre difficulté pour évaluer certains items de la grille de notation.

En terme de note, pas d'écart significatif entre les différents centres. Difficile cependant de comparer ces notes dans le temps car il n'existait pas d'épreuve de ce type dans la version précédente du BTS.

- **Recommandations**

Pour faciliter la présentation orale des étudiants et la compréhension de l'épreuve, il est nécessaire de formaliser et planifier le travail des étudiants à travers une fiche (pas de norme cependant). Cela a été fait dans les trois établissements cette année mais les fiches peuvent être améliorées notamment en établissant un lien entre la production et les compétences du livret de professionnalisation.

Le dossier doit être composé : des trois productions (avec en annexe la trace des travaux sous forme d'impression, éventuellement impression d'écran) + extrait du livret de compétences. Ce dossier devra être demandé 10 jours avant l'évaluation.

- **Conclusion**

Suite à la réunion, les pratiques vont s'harmoniser. Si la grille de l'évaluation en BTS 1 est désormais bien comprise, des doutes sérieux subsistent sur l'utilisation de la grille en BTS 2.

**BTS Tourisme – session : 201...**  
**GRILLE D'ÉVALUATION**

**E5 – Gestion de l'information touristique**

**CCF 1 : Durée 20 minutes maximum**

**Nom et prénom du candidat :**

**Date : ..../.../20....**

**Conformité du dossier : oui  non  (En cas de non-conformité, indiquer le motif)**

**Fiche n° .....**

**Descriptif des productions présentées :**

**Production 1 titre de la production et outils utilisés**

**Production 2**

**Production 3**

**Critères d'évaluation**

**TI**

**I**

**S**

**TS\***

**1 ère phase (5 minutes maximum) :**

- Qualité de la présentation initiale et synthèse

♣

♣

♣

♣

**Commentaire [YA11]:** Clarté du propos, gestion du temps qualité de la communication,

**2 ème phase (15 minutes maximum) :**

- Pertinence et efficacité des méthodes appliquées
- Capacité à exploiter les possibilités offertes par les technologies informatiques
- Degré d'autonomie du candidat par rapport aux outils mobilisés
- Capacité à mobiliser les aides fournies par les outils
- Qualité de la démonstration éventuelle par le candidat

♣

♣

♣

♣

**Commentaire [YA12]:** Identifier les compétences développées

**Commentaire [YA13]:** Démarches et méthodes adaptées au besoin, degré d'atteinte des objectifs

**Commentaire [YA14]:** Quels outils et quelles fonctionnalités ?

♣

♣

♣

♣

**Commentaire [YA15]:** Degré de maîtrise des outils

♣

♣

♣

♣

**Commentaire [YA16]:** Capacité à trouver les ressources d'aides dans les applications ou sur internet

♣

♣

♣

♣

**Commentaire [YA17]:** Vérification du degré de maîtrise des outils

**Nom et signature de l'examineur :**

**Note : /20**

**Appréciation générale :**



**BTS Tourisme – session : 201...  
GRILLE D'ÉVALUATION**

**E5 – Gestion de l'information touristique**

**CCF 1 : Durée 20 minutes maximum**

Nom et prénom du candidat : \_\_\_\_\_ Date : ..../..../20....

Conformité du dossier : oui  non  (En cas de non-conformité, indiquer le motif) \_\_\_\_\_ Fiche n°  
.....

**Descriptif des productions présentées :**

**Production 1** titre de la production et outils utilisés

**Production 2**

**Production 3**

Critères d'évaluation	TI	I	S	TS*
<b>1 ère phase (5 minutes maximum) :</b>				
• Qualité de la présentation initiale et synthèse	♣	♣	♣	♣
<b>2 ème phase (15 minutes maximum) :</b>				
• Pertinence et efficacité des méthodes appliquées	♣	♣	♣	♣
• Capacité à exploiter les possibilités offertes par les technologies informatiques	♣	♣	♣	♣
• Degré d'autonomie du candidat par rapport aux outils mobilisés	♣	♣	♣	♣
• Capacité à mobiliser les aides fournies par les outils	♣	♣	♣	♣
• Qualité de la démonstration éventuelle par le candidat	♣	♣	♣	♣
	♣	♣	♣	♣
<b>Nom et signature de l'examineur :</b>	<b>Note : /20</b>			

**Commentaire [YA18]:** Clarté du propos, gestion du temps qualité de la communication,

**Commentaire [YA19]:** Identifier les compétences développées

**Commentaire [YA20]:** Démarches et méthodes adaptées au besoin, degré d'atteinte des objectifs

**Commentaire [YA21]:** Quels outils et quelles fonctionnalités ?

**Commentaire [YA22]:** Degré de maîtrise des outils

**Commentaire [YA23]:** Capacité à trouver les ressources d'aides dans les applications ou sur internet

**Commentaire [YA24]:** Vérification du degré de maîtrise des outils

<b>Appréciation générale :</b>				
<b>BTS Tourisme – session : 201...</b> <b>GRILLE D'ÉVALUATION</b>				
<b>E5 – Gestion de l'information touristique - Dominante information et multimédia</b> <b>CCF 2 : Durée 20 minutes maximum</b>				
<b>Nom et prénom du candidat :</b>			<b>Date :</b>	
<b>Conformité du dossier :</b> oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/> (En cas de non-conformité, indiquer le motif) <b>Fiche n° .....</b>				
<b>Critères d'évaluation</b>	<b>TI</b>	<b>I</b>	<b>S</b>	<b>TS*</b>
<b>1<sup>ère</sup> phase (5 minutes maximum) :</b> • Qualité de la <b>présentation</b>	♣	♣	♣	♣
<b>2<sup>ème</sup> phase (15 minutes maximum) :</b> • Qualité de la <b>mise en œuvre des compétences techniques dans un contexte prédéfini</b>	♣	♣	♣	♣
• <b>Adéquation de la production proposée à la spécialisation choisie</b>	♣	♣	♣	♣
• <b>Degré d'autonomie dans l'utilisation de l'outil</b>	♣	♣	♣	♣
• <b>Capacité d'adaptation à d'autres contextes professionnels ou technologiques</b>	♣	♣	♣	♣
• <b>Degré de spécialisation</b>	♣	♣	♣	♣
<b>Nom et signature des évaluateurs :</b>	<b>Note :            /20</b>			
<b>Appréciation générale :</b>				

**Commentaire [YA25]:** Clarté du propos, gestion du temps qualité de la communication,

**Commentaire [YA26]:** Pertinence et maîtrise des outils mobilisés par rapport au besoin

**Commentaire [YA27]:** Cohérence des productions avec la spécialisation

**Commentaire [YA28]:** Maîtrise de l'outil

**Commentaire [YA29]:** Capacité de transfert de compétences du candidat

**Commentaire [YA30]:** Dans quelle mesure les productions répondent aux exigences de la dominante multimédia de deuxième année

**BTS Tourisme – session : 201...**  
**GRILLE D'ÉVALUATION**

**E5 – Gestion de l'information touristique - Dominante information et tourismatique**  
**CCF 2 : durée 20 minutes maximum**

**Nom et prénom du candidat :**

**Date :**

**Descriptif de la situation simulée proposée par la commission :**

Critères d'évaluation	TI	I	S	TS*
<b>1<sup>ère</sup> phase (10 minutes maximum) :</b>				
• Pertinence des outils utilisés	♣	♣	♣	♣
• Maîtrise des outils utilisés	♣	♣	♣	♣
<b>2<sup>ème</sup> phase (10 minutes maximum) :</b>				
• Justification de la démarche mise en œuvre	♣	♣	♣	♣
• Adéquation à la demande du client	♣	♣	♣	♣
• Qualité de la production	♣	♣	♣	♣
• Analyse par le candidat de la qualité de sa production	♣	♣	♣	♣
<b>Nom et signature des évaluateurs :</b>	<b>Note : /20</b>			
<b>Appréciation générale :</b>				

**Commentaire [YA31]:** Pertinence du choix en fonction du contexte fourni

**Commentaire [YA32]:** Capacité du candidat à justifier sa démarche

**Commentaire [YA33]:** Capacité du candidat à répondre au besoin

**Commentaire [YA34]:** Evaluation par l'interrogateur

**Commentaire [YA35]:** Capacité du candidat à s'autoévaluer