

JOURNÉES NATIONALES DE FORMATION BTS VPT

Lycée Colbert Lyon 13 et 14 Janvier 2003

COMPTE - RENDU

Thème : Mise en œuvre du nouveau BTS Ventes et Productions Touristiques

Responsables :

Jacques THIERRY
IGEN

Roland LOUIS
IA-IPR Rectorat de Lyon

Les deux journées ont regroupé quelques professeurs de chaque académie, chargés de représenter l'ensemble des collègues des établissements publics et privés sous contrat de leur académie.

La 1^{re} matinée sous la présidence de M. THIERRY Inspecteur général de l'éducation nationale, a permis un échange d'informations sur l'état actuel de la mise en place de ce nouveau B.T.S.

D'autres informations ont été fournies par M. THIERRY et M. LOUIS (Olympiades du tourisme – négociation avec les fournisseurs de G.D.S...)

L'après-midi a été réservée à deux interventions de professionnels (BEACHCOMBER – PROTRAVEL) sur le thème de la négociation d'achat.

La 2^{me} journée a été consacrée à la fois à un travail de groupe et à des échanges en assemblée plénière sur l'évaluation à l'examen, essentiellement pour les épreuves U 61 et U 62 dont le compte-rendu détaillé figure ci-après.

ÉPREUVE E6 - CONDUITE ET PRÉSENTATION D'ACTIONS TOURISTIQUES

Les participants ont posé de nombreuses questions relatives au Référentiel et à la Circulaire d'organisation sur les deux sous-épreuves U61 et U62. Des précisions ont été apportées dans le but d'harmoniser l'examen sur le plan national, mais sans pour autant prétendre à l'exhaustivité.

I - Sous épreuve U61 Entretien relatif à la pratique d'actions professionnelles

1 – Précision sur certains termes

- Au sujet de l'action virtuelle ou réelle dans la langue A, le mot **virtuel** figure dans la circulaire d'organisation. Il convient de considérer qu'il s'agit d'une action qui n'a pas de commanditaire réel, actuel. Il s'agit d'une action conduite dans un contexte artificiel. Il ne s'agit cependant pas d'un simple T.P. scolaire.
- Le terme **commanditaire** fait référence au texte paru dans la note de service n°96-209 du 31-7-1996 qui précise le cadre de déroulement de l'action, afin de lutter contre le para-commercialisme. Toutes les actions de vente doivent avoir un commanditaire. Certaines, sont des actions sans commercialisation (un candidat, "chargé de voyage" dans le cadre d'une petite entreprise peut monter un séminaire ou un congrès, il fera alors, preuve de compétences techniques de montage sans commercialisation).

En cas d'incident, il convient d'avertir au plus vite la direction du centre d'examen et l'Inspecteur pédagogique.

2 – Documents réglementaires (dossier à fournir par le candidat) : il est rappelé que le dossier ne constitue qu'outil d'aide à l'évaluation du candidat et que la note porte uniquement sur la prestation du candidat face aux interrogateurs.

- *Le contenu et l'adéquation au référentiel, des documents du dossier, sont contrôlés par une commission ou éventuellement par les interrogateurs eux-mêmes. L'absence de GDS dans la totalité des périodes de stage sera forcément sanctionnée, notamment à travers l'item "capacité à mobiliser les savoir-faire propres au secteur du tourisme"*
- *Le dossier ne peut pas être modifié par le candidat entre le moment du dépôt et le jour de son interrogation sauf à lui d'en justifier le bien-fondé, (attention au candidat qui aurait récupéré un dossier ne lui appartenant pas).*
- Pour la 1^{ère} session d'examen, le jury peut accepter les certificats de stages qui ne seraient pas totalement conformes à celui figurant dans la circulaire d'organisation (annexe II.5). Ce modèle est par contre à utiliser impérativement dès la parution de cette circulaire.
- Sur le tableau chronologique (annexe II.2), figurent tous les stages, toutes les actions notamment celles obligatoires (de 4 à 6). Il est possible d'aller au-delà de 6 actions, sans pour autant être interrogé sur celles-ci. Le candidat pourra cependant y faire référence dans les dix premières minutes d'entretien. Le tableau est normalisé en A3, traits noirs, sans logo ni couleurs spécifiques ; le type d'organisme doit impérativement être mentionné.
- Tous les savoirs doivent être cochés dans le tableau récapitulatif d'actions professionnelles (annexe II.3). Toutefois, une même action n'offre en général pas forcément la richesse nécessaire au repérage de chacun des champs ; mais il est donc demandé que figure au total au moins une croix par ligne. Pour les items qui présentent des difficultés, ou si des interrogations se posent, par exemple "négociation d'achat", "force de vente" ou "gestion des litiges", la commission évalue la participation du candidat à travers l'entretien, de façon à lever le doute. C'est bien le repérage des compétences à travers l'interrogation, qui fonde le profil du candidat et la note correspondante, attribuée par les interrogateurs.
- Le stage en lui-même, ne donne pas lieu à rédaction obligatoire d'une fiche descriptive.
- La fiche descriptive d'action (annexe II.4) est utilisée telle quelle sur une seule page. C'est une fiche synthétique. Toutes les fiches sont rédigées en français y compris celle en lien avec la langue A qui peut cependant être traduite en annexe (ne pas pénaliser le candidat qui ne l'aurait pas fait).

3 – Action en lien avec la langue A

- Il est très souhaitable que le professeur de tourisme comprenne cette langue. Dans le cadre de chaque Rectorat, on peut repérer à l'avance les compétences linguistiques des professeurs interrogateurs et ainsi constituer, sauf impossibilité, les binômes d'interrogateurs en conséquence.
- Le professeur de LVA interroge sur l'action en lien avec la langue. En cas d'absence d'action dans la langue, le professeur de LVA prendra appui sur une autre action mais il est évident que l'évaluation prendra en compte le non-respect d'une disposition réglementaire, prévue par le référentiel.

- Les annexes fournies par le candidat peuvent être rédigées en français ou dans la langue A
- Il est préférable que les entretiens de préparation à l'examen soient conduits souvent en commun entre le professeur responsable des actions et le professeur de LVA.

4 – Pendant l'épreuve

- Avant le début de l'entretien, la commission choisit une action figurant sur le tableau récapitulatif (annexe II.3) et l'annonce au candidat. L'action sur le montage de produit peut ne pas être systématiquement choisie ; dans ce cas, la commission doit cependant poser des questions sur cette action. Il y a dérive si on interroge le candidat au-delà. L'entretien pourrait donc porter :
 - sur une seule action, s'il s'agit d'une action de montage de produit en lien avec la LVA
 - sur deux actions : l'une sur le montage de produit et l'autre sur celle en lien avec la LVA
 - sur trois actions maximum : une action autre que celle du montage de produit, des questions sur l'action montage de produit, un entretien sur une action en lien avec la langue A
- Pour l'action montage de produit, lors d'une demande d'explication ou de clarification, il n'est pas interdit de faire exécuter un petit calcul au candidat afin, par exemple, de vérifier un prix ou une étude, un calcul à réitérer...
- Il est bien rappelé qu'en aucun cas les examinateurs ne sont autorisés à faire des remarques ou à émettre des jugements de valeur en présence du candidat, quant à la qualité des actions ou du terrain de stage. La situation vécue est une situation d'évaluation certificative de compétences et n'est plus à cet instant une situation d'apprentissage.
- S' il n'y a pas d'action montage de produit la commission intègre ce non-respect d'une règle prévue dans le référentiel, à travers certains items de la fiche outil d'évaluation de l'entretien. Le montage de produit ne doit pas se limiter à un simple produit évènementiel.
- Il faut accepter un candidat qui a choisi de venir avec son ordinateur portable pour présenter ses actions ou qui est en possession de supports transparents pour illustrer une action, mais à charge de ce candidat de gérer sa communication sous tous ses aspects, y compris matériels.

5 – Evaluation

- C'est le savoir mis en œuvre qui est valable pour l'évaluation d'une action et non son seul cadre (par exemple dans le cadre d'un hôtel ou d'un office de tourisme).
- La commission juge l'action en fonction de l'intérêt de la formation et du degré d'implication du candidat, et bien entendu en fonction des compétences et capacités développées.

II – Sous-épreuve U62 Pratique de vente assistée par l'informatique appliquée au tourisme

1 – Documents

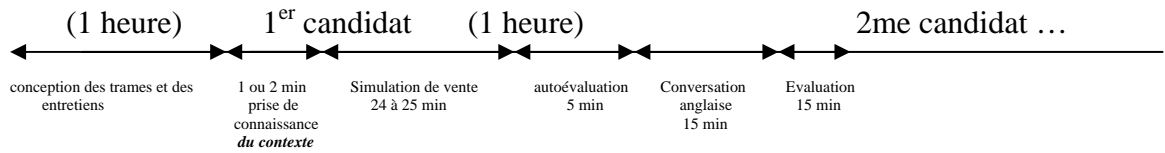
- Le centre d'examen tient à disposition des candidats les documents suivants : un stock de brochures, les aide-mémoires des GDS, un contrat de vente neutre modèle SNAV, un calendrier, une calculatrice.
- Le jour de l'épreuve, le candidat peut apporter quatre brochures (dont deux de brochures généralistes) en cours de saison c'est-à-dire en cour de validité (les aide-mémoires des GDS sont fournis par le centre d'examen). Les brochures peuvent être annotées sans pour autant tomber dans des informations de type "bachotage". Le candidat peut intégrer des outils habituellement utilisés en agence comme une feuille de prise de commande, une fiche destination, une fiche produit, un contrat d'assurance utilisé pendant le stage, mais pas cependant de fiche d'aide à l'entretien.

2 – Préparation de l'entretien de vente par les commissions

- La base des scenarii est préparée par l'ensemble des membres de commission, soit en début de chaque matinée d'interrogation (convocation des commissions avant le début de l'épreuve), soit entre chaque candidat. La commission prépare la trame en donnant les éléments du contexte dont le lieu d'implantation de l'agence et ses spécificités et quelques éléments du profil client (utiles surtout pour le professeur qui joue le rôle du client) ; mais il faut laisser au candidat la phase de découverte des attentes de son client. Une fiche très sommaire est préparée de façon à la présenter au candidat, elle lui sera remise manuscrite le plus souvent. Il n'y a pas de temps de préparation pour le candidat.
- Les thèmes d'interrogation font appel à différentes demandes touristiques (cf la circulaire d'organisation) - loisirs, affaires, forfait à la carte, prestations sèches - ; pour ce qui concerne le tourisme d'affaires, il est recommandé d'avoir à l'esprit ce que l'on doit évaluer, c'est-à-dire la vente, et de conduire le candidat à donner le plus grand nombre d'éléments. Attention aux risques de dérives, en posant des questions trop pointues.
- Le terme brochure est à prendre au sens large : brochure papier, brochure en ligne. Il est dit dans la circulaire d'organisation que le candidat pourra apporter ou choisir (si les brochures sont en ligne) quatre brochures.
- La brochure est utilisée dans tous les cas. Dans la grille d'évaluation, on trouve parmi les items, un item concernant la pratique du GDS, un autre la connaissance des destinations ainsi que la connaissance et l'appropriation des brochures.
- Sauf naturellement, s'il s'agit de tourisme d'affaires ou de tourisme familial ou de prestations sèches, il conviendra de prévoir dans le scénario de vente, la demande, d'information, de consultation, d'opération, nécessitant l'utilisation du GDS

- Le nombre de candidats par commission et par jour est évalué à 6 ou 7 au maximum.

(de 8 h à 12 h 3 candidats + 1 h de préparation – de 14 h à 18 h 3 candidats + 1 h de préparation)



- L'utilisation de différents GDS est autorisée. Si des candidats veulent être interrogés sur Sabre ou Galileo, alors que les centres d'examen ne sont pas équipés et quand les membres de commission ne connaissent pas ces GDS il revient à chaque académie de régler les problèmes d'organisation (déplacement de commissions – participation de professionnels spécialistes...).

3 – Pendant l'entretien

- En début d'entretien, la commission présente au candidat les éléments d'information (fiche de contexte...), elle l'installe, il est alors considéré comme étant face à son client.
- L'ordre chronologique de l'entretien doit être respecté : entretien, auto-évaluation, conversation en anglais (même si l'on est conscient que cela risque de gêner certains candidats). La commission fera en sorte d'y veiller et de bien mettre le candidat en confiance.
- Le client-examineur doit faire en sorte de balayer le champ le plus large, de façon à placer le candidat dans une situation intéressante à observer. Il pourrait être envisageable dans certaines conditions de mettre le candidat face à deux clients : **deux ami(e)s, ou un couple**.
- La partie en anglais doit venir en continuation de l'entretien de vente. Même lorsque le niveau d'anglais du candidat est jugé très insuffisant mais que l'entretien est satisfaisant par ailleurs, la commission juge de l'intérêt à valoriser les croix sur la grille d'évaluation. Il est rappelé qu'elle attribue une note globale, d'après le profil du candidat (résultat d'une lecture verticale des quatre colonnes). Il est rappelé qu'il y a égalité d'appréciation de la prestation entre les membres de la commission. La pratique d'un GDS en association avec la conversation en anglais est de l'avis même des anglicistes, jugée extrêmement difficile pour qu'ils conseillent de l'éviter. Les grilles outils d'aide à l'évaluation seront transmises par le réseau de l'inspection pédagogique régionale pour une utilisation systématique préalable à la rédaction du document d'évaluation (3 documents : U61 – U 62 – épreuve facultative)

Lors de cette 1^{re} session il sera nécessaire de faire preuve de mansuétude mais en aucun cas de laxisme.