







# BTSTOURISME

2021

L'évaluation : épreuve E4 : GRCT  
(Gestion de la relation clientèle  
touristique)



# PLAN DE L'INTERVENTION

## Rappel sur les compétences GRCT

### L' évaluation dans le cadre de l'épreuve E4 GRCT

Questions / réponses

### E4 : Les différentes étapes de la création de sujets à l'évaluation

- **Phase de création de sujet**  
Questions / réponses phase de création de sujets
- **Phase de préparation de l'épreuve**  
Questions / réponses phase de préparation
- **Phase 1 : « Jeu de rôle »**  
Questions / réponses phase 1
- **Phase 2 : « Simulation achat billet d'avion ou de train »**  
Questions / réponses phase 2
- **Phase 3 : « Entretien »**  
Questions / réponses phase 3

### La fiche d'évaluation et la grille d'aide à l'évaluation, « comment, on passe d'un nuage de points à une note »

Questions/réponses : évaluation

## Temps d'échanges



**NB**



**Nous avons répondu aux questions des collègues concernés par l'épreuve GRCT des différentes académies.**  
**Les questions des collègues sont en ROUGE. Elles ont été simplement copiées collées dans les diapositives sans correction afin de ne pas trahir le sens du questionnement.**  
**Nos réponses sont bleues.**

## Rappels : Compétences GRCT

"La compétence est la mobilisation ou l'activation de plusieurs savoirs, dans une situation et un contexte données". Guy le Boterf



**En terme de formation**, il faut mobiliser plusieurs catégories de compétences :

- **Les compétences non techniques** ou transversales , les « soft skills » ou compétences douces , ce type de compétences relève surtout du « savoir-être » et des qualités humaines. (par exemple l'empathie, la réactivité, etc.)
- **Les compétences hybrides** ou les compétences professionnelles transversales de base. Utiles au quotidien, elles correspondent aux aptitudes minimales exigées pour pouvoir prétendre à un emploi, tous secteurs confondus. Il peut s'agir, par exemple, de la ponctualité, de la rédaction d'emails, du travail en équipe, etc.
- **Les compétences techniques**, les « *hard skills* », liées au « savoir-faire ». Font références à un emploi particulier ou à un domaine professionnel spécifique. (par exemple : aisance numérique, langues étrangères, des aptitudes techniques, la maîtrise de logiciels, etc).



## L'évaluation dans le cadre de l'épreuve E4

Les différentes compétences de ce bloc renvoient à la capacité du candidat à mettre en œuvre des savoirs, des savoir-faire et des connaissances dans le cadre de situations professionnelles de GRCT et de démontrer sa capacité à répondre à une problématique posée.



### L'objet de l'épreuve E4 :

L'épreuve évalue l'acquisition des compétences et la maîtrise des savoirs associés relevant du bloc de compétences 1 « **GRCT** ».





**Covid :**

**Comment nous adapter cette année lors de l'oral sachant que les étudiants auront certainement validé moins de compétences ? (durée de stage réduite, moins de missions professionnelles, notamment en termes d'accompagnement...).**

- Durée de stage = 4 semaines minimum
- Missions simulées en période scolaire : cours ou ateliers

**Quid des étudiants qui, malgré leur bonne volonté et celle de l'équipe pédagogique, ne comptabilisent toujours pas 4 semaines de stage (3 seulement à ce jour pour certains) ?**

Des informations émanant de la DEGSIP devraient nous parvenir pour répondre à cette problématique particulière (aménagement ou positionnement...)

**Y-at-il un protocole spécifique à appliquer pour la manipulation de la documentation ?**

Non aucun protocole autre que celui actuellement en vigueur, veiller à avoir suffisamment de documentation par passage.





### **Covid :**

**Les sujets s'accompagnent d'un certain nombre de documents, plan, brochures, guides, sites B to B... comme en situation professionnelle réelle pour répondre aux clients. Or en période de pandémie, les brochures ou support papier ne doivent pas être manipulés (sauf à usage exclusif) et ne sont plus d'ailleurs délivrés par bon nombre d'organismes touristiques. En conséquence, quelles sont les exigences en la matière ?**

Le cas échéant prévoir la document en nombre suffisant.

**Sur le nouveau modèle du certificat de stage, il nous semble étrange que seules les missions de GRCT figurent sur celui-ci ? C'est limitatif par rapport au champ des activités en stage ?**

Les compétences mobilisées lors du stage ciblent davantage l'épreuve E4. Toutefois il peut également réaliser d'autres missions afin d'enrichir sa professionnalisation.





## Questions/Réponses

**Les stages ayant été effectués avant la parution de la circulaire et de ses annexes, nous avons utilisé les anciens modèles (circulaire 2020) des certificats de stage et non le nouveau modèle tel que précisé dans l'annexe 9 (circulaire 2021).**

**Les stages de nos étudiants étant non rémunérés, pouvons-nous garder les anciens certificats ou faut-il les refaire conformément au nouveau modèle ?**

Oui, nous sommes en période transitoire, il est donc possible de garder pour les premiers stages l'ancienne attestation.

**Certaines compétences ne peuvent être acquises et/ou développées que durant un stage (nombreuses entreprises touristiques fermées en 2020/début 2021) ou lors de missions professionnelles (rares voire inexistantes lors de 2020/début 2021). Les mises en situations professionnelles en classe ne permettent pas toujours de balayer le large spectre des compétences à valider. L'explicitation des compétences acquises par le candidat, lors de la dernière phase de l'épreuve orale E4, risque d'en souffrir. Est-il possible de convenir qu'il faudra tenir compte de toutes les difficultés rencontrées par les candidats avant de sanctionner une quelconque insuffisance en matière d'acquisition de compétences ?**

Oui, la commission d'évaluation devra cette année faire preuve de bienveillance et de bon sens. A situation exceptionnelle, évaluation exceptionnelle et adaptée.







**Problèmes récurrents de connexion ou d'accès à certaines fonctionnalités (ex low cost, cartes SNCF...) sur Amadeus. Y a-t-il un référent de l'éducation nationale ?**

Non, chaque région à son commercial.

**L'épreuve doit durer 45 mn. Or, pour chaque phase, le temps indiqué est un temps maximal. Donc si un étudiant traite rapidement et de façon complète son étude de cas ou prend moins de 10 mn pour réaliser son dossier Amadeus, l'épreuve pourrait alors durer moins de 45 minutes ? Le temps qui n'est pas pris dans une phase peut-il être reporté sur une autre ou pas du tout ? Visiblement non puisqu'on parle de durée maximale à chaque fois mais une souplesse est-elle envisageable ? Si oui, dans quelles limites ?**

L'épreuve au total est de 45', il convient d'interroger le candidat sur les temps impartis lors des différentes phases.

Et non le temps ne peut pas être reporté d'une phase à l'autre.





### **Un enseignant et un professionnel : comment ces commissions vont-elles être constituées ?**

*Si l'enseignant n'a en charge que la partie GRCT, le professionnel doit être au courant des limites à ne pas dépasser lors du questionnement Amadeus. Si l'enseignant a en charge la partie Amadeus, le professionnel doit être au courant du programme étudié en GRCT.*

C'est pourquoi il avait été préconisé lors des présentations nationales qu'un seul enseignant prenne la totalité du bloc professionnel. **Un bloc = un enseignant.** Les enseignants ne maîtrisant pas le GDS (Amadeus ou autre) devaient se former via leur académie. 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.

**Attention, en cas d'absence de professionnel, il convient de le remplacer dans la commission d'interrogation par un professeur d'économie gestion enseignant dans les blocs de compétences professionnels bloc 1, 2 ou 3 seulement.**





**Nous sommes nettement moins d'enseignants en charge de la GRCT (par rapport à la version précédente pour l'épreuve E6). Combien de jours allons-nous être convoqués ?**

Question interne à l'académie

**Quels seront les centres d'interrogation ?**

Voir en interne avec les coordonnateurs et organisateurs du BTS Tourisme sur l'académie.

**Les professionnels seront-ils rémunérés? A quelle hauteur?**

Lors d'interrogation sous forme ponctuelle, les professionnels sont rémunérés. Pour cela ils doivent se rapprocher des DEC et remplir un dossier.

**Est-ce que la grille d'aide à l'évaluation pourra être communiquée à l'étudiant?**

Non, il s'agit d'un document interne et confidentiel.





**Le candidat peut ne pas avoir élaboré toutes les compétences, le nombre de situations est au choix (2, 3, 4...). Les cours et ateliers peuvent être des situations ?**

Un candidat devrait avoir traversé l'intégralité des compétences dans le cadre de sa formation (lycée et/ou entreprise). Cependant si par ses situations présentées, toutes les compétences n'ont pas été traversées, il ne doit en aucun cas changer la réalité et « mentir ». Le jury devra tenir compte du fait que ces (ou cette) compétence(s) n'a pas pu être développée dans le cadre des cours, TP, entreprise, etc.

Un cours, un atelier ne peuvent pas être une situation mais ils peuvent constituer un temps pédagogique dans lequel le candidat sera mis en situation professionnelle.

**Peut-on prévoir des situations simulées en classe (ex : réponse à une lettre de réclamation dans une agence de voyages) pour pallier cela ?**

Oui, il est possible de prévoir des situations simulées en classe sur les temps de cours , TP et atelier, à condition que le candidat est été acteur et donc ait réalisé la situation et non un simple observateur





### **Pour être validée une compétence doit-elle avoir été couverte dans son intégralité ?**

*ex : C9 un candidat qui aurait établi des documents de voyages mais n'aurait pas eu à gérer de réclamations et/ou assistance conseil en cas d'imprévu a-t-il couvert partiellement ? Est-ce bien cela ?*

L'étudiant doit avoir traversé l'intégralité des 11 compétences mais il n'est pas obligé d'avoir couvert l'intégralité des tâches des activités pour valider la compétence.

Il est précisé dans la fiche de compétences : « cocher seulement les tâches réalisées dans le cadre des situations professionnelles rencontrées ».

### **Un e-learning réalisé par un candidat (obtention d'une attestation ou d'un certificat) mais non réinvesti dans une situation contextualisée en entreprise ou simulée peut-il constituer une situation d'examen recevable ?**

Non, il s'agit juste d'un élément de sa formation.





## Questions/Réponses

**Faut-il prévoir un temps de lecture des dossiers avant le passage des candidats pour pouvoir mieux cerner son profil et orienter le questionnement notamment des 15 dernières minutes ?**

Oui, un temps de lecture doit être prévu.

**Combien de situations sont demandées ?**

Il n'y a ni minimum ni maximum de situations demandées.

L'étudiant doit opérer une sélection dans ses situations et choisir les plus emblématiques. En aucun cas on ne doit avoir un « déballage » de situations.

CF page 11 du GAP.

**Est-il impératif de prévoir des situations GDS (simulées ou réalisées en entreprise) dans le dossier présenté à l'examen ? Ou bien la 2<sup>ème</sup> phase suffira-t-elle à juger de la compétence du candidat ?**

Non, il n'est pas impératif d'avoir des situations GDS déclarées dans la fiche de compétences.

En revanche le candidat doit avoir traversé la C6 : « Proposer une prestation touristique adaptée » ce qui peut-être fait par d'autres situations.





## Questions/Réponses

**Les annexes ne sont pas obligatoires (peuvent être apportées le jour de l'oral selon la circulaire), cependant peut-on les prévoir d'ores et déjà dans le dossier à rendre avant le contrôle de conformité ?**

Non c'est précisé en bas de la fiche de compétences de GRCT : « *le candidat pourra apporter le jour de l'épreuve tous les documents qu'il juge utile de porter à la connaissance du jury afin d'explicitier la situation professionnelle qui sera présentée* ».

**Peut-on prévoir des guides de voyages type le Petit Futé en annexes ?**

Inutile

**Une situation vécue pendant les vacances scolaires (job d'été) peut-elle être présentée ?**

Oui à partir du moment où elle a eu lieu durant le temps de formation (2 ans)

**Et une situation vécue avant la formation dans le secteur touristique ?**

Non. Toute expérience précédente n'est pas validée.





**Sur les attestations de stage, comment faire si une attestation n'est pas tamponnée (ce qui est le cas dans certaines structures situées à l'étranger) ? si le nombre de 4 semaines de stage n'est pas atteint au regard de la situation actuelle ?**

Voir la commission de validation des dossiers, cela n'est pas une clause de non validation.

**Si le dossier du candidat n'est pas valide à l'issue de la commission de contrôle de conformité des dossiers, le candidat pourra-t-il en être informé en amont ? Et éventuellement compléter et régulariser son dossier pour l'interrogation ?**

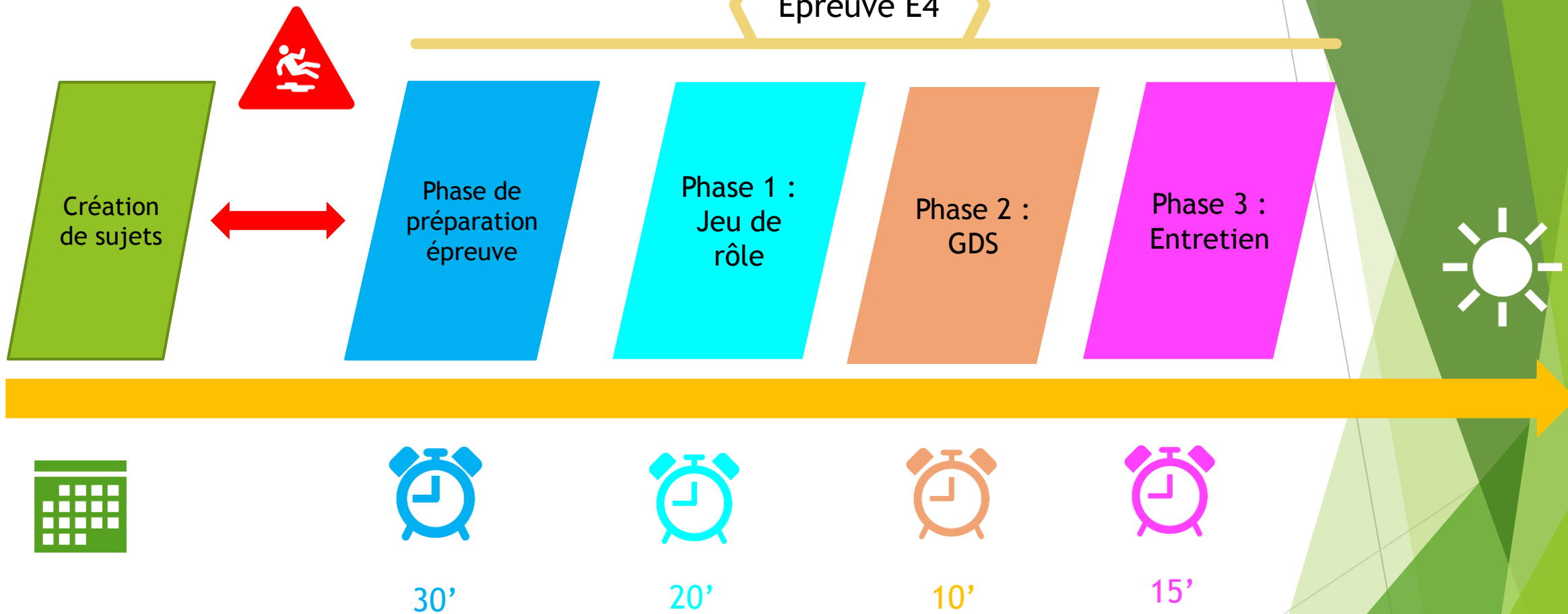
A voir avec la DEC de votre académie





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

Epreuve E4





## Phase : De création de sujets

Chaque académie organisera un temps pour la préparation des sujets (pour les phases 1 et 2) en amont des interrogations.



Repérer les GDS utilisés dans l'académie

### La création de sujets pour les phases 1 et 2

**La fiche de consignes**, élaborée par la commission académique, se décline en fait sous deux formes :

- l'une intitulée « **fiche de consignes candidat** » est remise à ce dernier. Elle lui permet d'identifier un contexte et une situation à traiter. La fiche de consignes précise en outre la liste des documents touristiques fournis sur lesquels le candidat peut s'appuyer lors du temps de préparation.
- la seconde fiche, dénommée « **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.





## Questions/Réponses phase de création de sujets :

Les sujets seront-ils nationaux ou académiques ? Qui en seront les auteurs ? A quel moment seront-ils communiqués aux jurys interrogateurs ?

Les sujets sont académiques.

Les enseignants en charge du bloc de compétence 1 : GRCT

A voir selon l'organisation de chaque académie.





## Questions/Réponses phase de création de sujets :

### **Quand faudra-t-il fournir les sujets ?**

Cela dépendra des dates d'oraux choisies par l'académie. C'est la commission de création de sujets qui s'en charge et mettra les sujets à disposition des membres de commissions d'interrogation dans les centres d'examen.

### **Pour faciliter l'organisation, peut-on envisager de faire travailler tous les candidats sur un même sujet (les jurys interrogent tous sur le même sujet en même temps) ?**

Toutes les combinaisons sont possibles néanmoins, il est fortement conseillé de diversifier les sujets. Prévoir 3-4 sujets par ½ journée.

### **Nombre de sujets de secours à prévoir ?**

Il n'y a pas de sujet de secours mais une base de sujets suffisamment importante pour alimenter le nombre de journée d'interrogation au prorata du nombre de candidats.





## Questions/Réponses phase de création de sujets :

**Les étudiants disposeront de 3 ou 4 supports : auront-ils à disposition une brochure ou seulement la page produit ?**

Ils pourront avoir une brochure dans sa globalité ou une page produit. Tout dépendra du sujet. Ces documents supports sont à fournir par la commission d'élaboration de sujets. En cas de documents « papier », il convient de prévoir, en nombre, ces derniers.

**Compte-tenu du contexte, il est difficile de se procurer des brochures "papier" de producteurs ou de réceptifs, surtout avec des tarifs actualisés. Les ressources utilisées peuvent-elles être des extraits imprimés de brochures numériques (sélection de pages en fonction du sujet proposé) ?**

Oui





## Questions/Réponses phase de création de sujets :

### **Quelles destinations et régions ?**

Du point de vue de la formation des candidats et pour leur préparation à l'épreuve de GRCT, toutes les destinations et tous les produits touristiques peuvent être abordés pour les scénarios axés sur la vente « outgoing ». Pour les situations d'accueil en office de tourisme, et afin de ne pas déstabiliser les candidats, il est préconisé de les préparer à partir de scénarios sur la région administrative dans laquelle ils sont formés.

*Exemple : pour un candidat de l'académie de Dijon région Bourgogne Franche-Comté, un candidat de l'académie de Clermont Ferrand région Auvergne Rhône Alpes, un candidat de l'académie de Lyon région AURA, un candidat de l'académie de Toulouse région Occitanie, etc. (Cf GAP P12 sous « la fiche de consigne... »).*

### **Quelles sont les destinations possibles pour les situations type agence de voyages ? Le monde entier ou sélection de destinations (dans ce cas, lesquelles) ?**

Aucune liste officielle, il s'agit de toutes les destinations touristiques mondiales.





## Questions/Réponses phase de création de sujets :

**Faut-il prévoir des brochures de TO de généralistes et spécialistes ? Faut-il privilégier les TO avec tableaux des prix ?**

Tout type de brochures est possible.  
Afin de ne pas limiter les sujets, c'est au choix des concepteurs de sujets.

**Les sujets seront-ils composés de dépliants (ou brochures) ou seulement d'extraits (photocopies des pages nécessaires au traitement du sujet) ?**

Tout support peut être mobilisé, papier et/ou numérique. Dans ce cadre (numérique) le candidat ne doit pas pouvoir se connecter au web (CF P. 6 de la circulaire nationale).

**Quels sont les produits concernés par les sujets : tous (y compris la croisière, les autotours...) ou uniquement le circuit classique et le séjour ?**

Tout type de produit (sauf sur-mesure), attention cependant à la longueur des produits à la carte pour que l'étudiant puisse rester dans le temps imparti





## Questions/Réponses phase de création de sujets :

**Pour le sujet GDS, doit-on avoir prévu à l'avance dans la fiche consignes du jury le(s) nom(s) des passagers, l'âge ?**

Il est préférable pour la commission d'interrogation qu'il y ait dans la fiche de consigne jury 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.

**En GDS, le nombre de passagers maximum sera-t-il bien de deux dans les énoncés proposés ?**

OUI peu importe la typologie du client (Cf référentiel ou cela et noté P74 à 76)

**La duplication et la division du dossier font-elles partie du programme à étudier ?**

Le SPLIT est à étudier et peut être utile lors de certains sujets. Cette année, du fait de la situation sanitaire, à éviter...

**Peut-on demander un split ? Un UM ? Une annulation immédiate ?**

Non, non , oui







## Questions/Réponses phase de création de sujets :

### **Comment créer des sujets de niveaux d'exigences comparables les uns par rapport aux autres ?**

*ex : niveau d'exigences parfois moins complexe pour un conseil en séjour (pas forcément de conditions de vente, de démarche qualité) qu'un conseil voyages*

Il revient aux concepteurs de sujets, et à la commission d'harmonisation de veiller à cet équilibre. La maîtrise des techniques d'accueil en OT et de son territoire peuvent tout à fait être d'un niveau d'exigence équivalent dans les sujets à ceux de vente.

### **Comment créer des sujets de niveaux d'exigences comparables en GDS?**

*Ex : une réservation ferroviaire très guidée sur Rail Display et une réservation aérienne plus « complexe » dans sa réalisation selon les cas ? Jusqu'où aller dans le niveau d'exigences (ajout ventes additionnelles, émission billet et/EMD) ?*

Si la partie technique est plus simple sur le Rail, il n'en reste pas moins que l'apprentissage de l'offre commerciale est important.

De plus, on peut aussi équilibrer les sujets entre la phase 1 et la phase 2.





## Questions/Réponses phase de création de sujets :

**Peut-on prévoir des situations de vente groupes ?**

Non pas dans le temps imparti.

**Les contextes à prévoir doivent-ils bien être en lien avec le tableau des emplois et employeurs (p.15-16 du référentiel) ?**

OUI, cela fait parti de la logique de rédaction des blocs de compétences professionnelles et de leur évaluation par rapport au contexte professionnel.





## Questions/Réponses phase de création de sujets :

**On se contente de passagers adultes classiques OU peut-il y avoir des enfants ou bébés ? Ou peut-il y avoir des situations impliquant des réductions typologiques (senior, famille...) ? Des UM ?**

Mineur non accompagné...Difficile de demander cela un jour d'examen...  
Sinon toute typologie de passagers est possible.

**Pour le règlement en carte bancaire, les données de la carte à utiliser seront-elles mentionnées dans l'énoncé ?**

Si le sujet demande des cartes fictives elles seront alors communiquées à l'étudiant. Le jury aura pris soin au préalable de vérifier la fonctionnalité. Sinon, les étudiants pourront utiliser le paiement en cash ou le paiement « en compte ». Cette pratique est largement utilisée dans le milieu professionnel (même en cas de paiement par le client en CB il est noté FPCA sur le PNR. Les transactions comptables sont faites différemment).





## Questions/Réponses phase de création de sujets :

**La tarification dans la monnaie du pays de départ sera-t-elle limitée à la France ou à l'euro (pas de conversion à effectuer par l'étudiant) ?**

On peut très bien demander des conversions de monnaie à l'étudiant et prévoir des sujets qui ne sont pas au départ de France au jury d'en décider mais ce dernier point n'est pas conseillé.

**Fait-on des sujets sur des compagnies Low cost ?**

C'est tout à fait possible. Attention à bien vérifier leur faisabilité.

**Fait-on des sujets uniquement sur la SNCF ou également sur Eurostar et Thalys ?**

Les sujets peuvent être faits sur l'offre internationale donc Eurostar (avec les connaissances à maîtriser pour les phases d'enregistrement et d'embarquement spécifiques), Thalys, Lyria, etc....





## Questions/Réponses phase de création de sujets :

**Peut-on mixer une réservation sur une compagnie low cost light ticketing (démarche + rapide qu'une cie régulière) avec une recherche ferroviaire ?**

Oui, c'est envisageable.

**Est ce qu'il y aura une liste de points d'interrogation GDS afin d'homogénéiser entre les académies ?**

Ce n'est pas prévu.

**C5 : peut-on prévoir des annexes issues de supports BtoB pour donner des éléments pointus au candidat afin qu'il puisse s'en saisir et ainsi apporter une véritable valeur ajoutée (ex : conseils de pros pour vendre)**

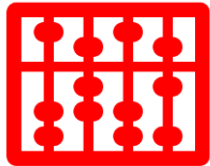
Oui, c'est tout à fait possible



## E4 : Les modalités de l'évaluation, déroulé de l'épreuve

Les compétences visées : 11 compétences à évaluer

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 touristes

- 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

+ Ensemble des compétences par sondage

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



## Phase de préparation du candidat (30 minutes) et documents associés

Le candidat se voit remettre un sujet composé d'une fiche de consignes (contexte et situation de GRCT à traiter) et de documents touristiques complémentaires (de l'ordre de 3 ou 4). Il dispose d'un temps de préparation de 30 minutes (sans document autre que ceux fournis avec le sujet).





## Questions/Réponses phase de préparation :

**Les candidats auront-ils accès à internet et à des sites pro par exemple, ou sites d'office de Tourisme ?**

Non aucun accès

**Ont-ils le droit d'avoir des outils d'aide à la vente comme des fiches découverte client vierges, des devis vierges ?**

Non ce n'est pas prévu car complexe d'un point de vue logistique.

**L'entretien de vente pourra se faire en face à face comme à distance au téléphone ?**

Uniquement en face à face





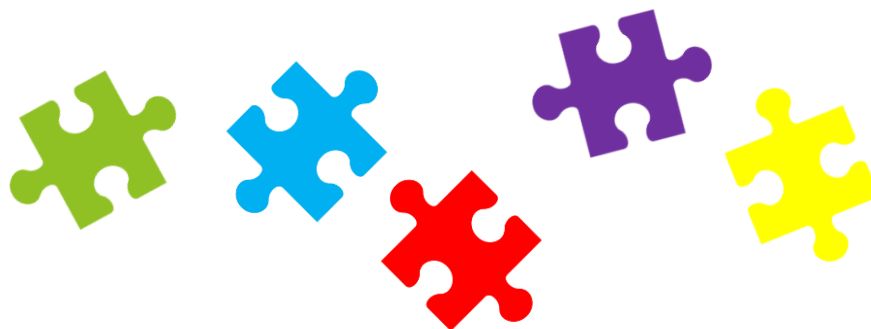


## Phase 1 : Le jeu de rôle



La première phase, centrée sur **un jeu de rôle**, 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 (élaborée par une commission académique en amont de l'évaluation).

L'entrée dans la situation professionnelle se fait par une organisation touristique dans laquelle le candidat est positionné, et amené à résoudre différentes problématiques en liaison avec les compétences C2 à C6, voire C9. Il s'agit ici, pour le candidat, de mettre en œuvre un processus de traitement d'une demande avec différentes étapes qui s'enchaînent avec cohérence.





## Questions/Réponses phase 1 : »Jeu de rôle »

**Comment commencer son oral : accueil et découverte du client sans tenir compte des éléments déjà donnés dans le sujet ? Ou accueil et reformuler les éléments du sujet pour ensuite poursuivre la phase de découverte ?**

Il est important que les étudiants maîtrisent la phase de découverte des besoins (cela fait partie d'une compétence à évaluer !), ils doivent donc la réaliser sans pour autant passer trop de temps dessus.

Les éléments donnés sur la fiche de consigne sont là pour les guider dans le choix et la préparation de leur proposition.

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.





## Questions/Réponses phase 1 : »Jeu de rôle »

**Aura-t-on une relative liberté pour le questionnement (par exemple questions sur les conditions de vente non prévues au départ, le candidat nous amène à l'interroger dessus) par rapport à la fiche consignes du jury ?**

Oui, en restant dans le cadre de la situation professionnelle et de sa problématique

**Les candidats peuvent-ils utilisés l'outil informatique ? Les sites pro ?**

Non pas dans le cadre de l'épreuve, question de temps et logistique





## Questions/Réponses phase 1 : »Jeu de rôle »

**Peut-on demander aux candidats de réaliser un devis ?**

Oui dans le cadre d'une demande individuelle. Pas de devis pour des cotations groupe ou séminaire.

**Peut-on envisager une situation en Office de Tourisme sans vente ?**

Oui

**Peut-on envisager des situations en hôtels avec réservations de chambre, calcul du prix ?**

Non, cela ne fait pas partie du champs de référentiel des emplois

**Peut-on envisager des situations en camping avec réalisation d'un devis pour un une semaine de location en mobilhome par exemple ?**

Oui à condition d'élargir la demande sur des renseignements touristiques de la région.





## Questions/Réponses phase 1 : »Jeu de rôle »

**Le support de cette phase est un jeu de rôle à partir d'une situation d'accueil, de vente et de suivi"**

**La situation peut-elle être :**

**uniquement une situation d'accueil, en OT ou organisme de tourisme**

**ou uniquement une situation de vente en OT, organisme de tourisme ou AGV**

**ou uniquement une situation de suivi plutôt en AGV, ou organisme de tourisme**

**ou obligatoirement les 3 trois ?**

**Il s'agit de l'une des 3.**





## Phase 2 : Simulation de l'achat d'un billet d'avion ou de train



- La seconde phase vise à mobiliser des compétences de vente ciblant l'utilisation systématique de la tourismatique au travers d'une simulation (C5 à C9) ; 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.
- Cette simulation peut-être en lien, ou non, avec la situation de scénario de la phase 1.



**Seul le GDS étudié lors de la formation fait l'objet d'une évaluation dans l'épreuve E4**



## Qu'est ce qu'on évalue dans la phase 2 ?

**POUR LA PHASE 2 :** Il s'agit donc pour le candidat, d'être en capacité de mobiliser, en toute autonomie et de façon pertinente (utile à l'organisation), le GDS « au service » de l'organisation.

Le candidat doit maîtriser une technique (savoir faire), la mobiliser et répondre à la problématique posée.



Ce qui est évalué, c'est l'aptitude du candidat à mobiliser de façon utile le GDS à une problématique et non de porter une évaluation sur la seule maîtrise d'un savoir-faire.

Le candidat doit intégrer dans sa réponse tous les éléments à une situation propre de conseils et de vente de prestations touristiques.





## Questions/Réponses phase 2 : « Simulation achat billet avion ou de train »

**Nous sommes plusieurs à trouver les sujets témoins ambitieux (difficiles à réaliser en 10 minutes). Quelles sont les exigences attendues lors d'une modification de dossier ? Est-ce réalisable en 10 minutes ?**

Il est tout à fait réalisable de faire des modifications de dossier (exemples : soit erreur d'orthographe de nom, de prénom, ajout d'un passager ou retrait d'un passager, modification des dates ou itinéraire retour par exemple ou encore ajout de services ancillaires avec émission EMD, etc.) lors de la simulation. Un client peut avoir fait une pré réservation de son billet le matin, et venir à l'agence pour demander des modifications (cf exemples) de sa réservation, qui sera conclu par l'achat du billet.

**Pour émettre un billet, ils doivent disposer d'une "vraie" adresse mail. En auront-ils une ?**

Le candidat pourra tout à fait mettre la sienne, le jury verra ainsi dans le dossier PNR que l'émission a bien été réalisée.







## Questions/Réponses phase 2 : « Simulation achat billet avion ou de train »

**Certains établissements travaillent sur FERIA, site plus détaillé qu'Amadeus au niveau des prestations Rail. Doit-on tous l'utiliser et demander à notre établissement qu'il fasse la démarche pour pouvoir l'utiliser ?**

3 GDS peuvent être exploités dans le cadre de l'épreuve : Amadeus, Galileo, et Sabre. FERIA est une application (certes fort pratique) mais elle n'est pas un GDS. Elle peut être complémentaire au GDS sur la période de formation, mais pas utilisée lors de l'examen.

**Lors de la constitution du dossier, est-ce obligatoire de noter Madame/ Monsieur à côté du nom du client (certaines agences ne le font pas) ?**

Oui, c'est obligatoire (cf Amadeus) ! En compagnie aérienne il est normalement obligatoire de le spécifier (surtout en cas de prénoms communs aux deux sexes : exemple Camille, Claude, Dominique, etc.)





## Questions/Réponses sur cette phase 2 : « Simulation achat billet avion ou de train »

**Est-il envisageable de fournir le sujet GDS écrit dans son intégralité au candidat au début de la 2<sup>ème</sup> phase au lieu de dicter ? (réplique de la fiche consignes du jury) chez certains candidats le questionnement et la prise de notes peuvent prendre beaucoup de temps.**

Non, il s'agit d'une simulation en face à face. Il ne s'agit pas non plus de dicter un sujet mais de simuler la demande d'un client.

**Les étudiants peuvent-ils être interrogés sur le format FXX ? Les formats FXA / FXB sont-ils possibles ? Ne faudrait-il pas établir une liste des formats que les étudiants doivent connaître ?**

Les étudiants ne sont pas interrogés sur des explications de formats, il s'agit d'un jeu de rôle en face à face (un client et un conseiller en voyages), l'étudiant peut donc utiliser tous les formats qu'il juge nécessaire pour répondre à la demande.

Il peut donc utiliser les formats FXA et FXB comme il le souhaite à bon escient, l'essentiel étant qu'il réponde dans le temps imparti à la demande.

Il n'y a pas de liste à établir c'est au professeur en charge de la matière de voir avec eux.





## Questions/Réponses phase 2 : « Simulation achat billet avion ou de train »

### **Les étudiants peuvent-ils être interrogés sur des conversions euro/NUC (lors de la tarification) ?**

Non nous ne sommes pas dans un cours de tourisimatique et nous ne leur demandons pas de faire de la construction tarifaire. Encore une fois, ils sont en situation professionnelle face à un client. Le NUC n'est pas connu du grand public et ne peut se justifier dans l'interrogation (on ne demande pas au candidat d'expliquer ce que sont les formats ou les NUC, mais de les exploiter). En revanche la connaissance de cette monnaie fait partie de la formation.

### **Les étudiants doivent-ils maîtriser toutes les abréviations figurant dans la TST (image du billet) telles que CXR ? ou FV dans le récapitulatif dossier ?**

Réponse identique ci-dessus. On ne leur demande pas de maîtriser toutes ces données qui sont surtout utiles lors de l'après-vente. Après-vente que nous avons limité à l'annulation au jour J.





## Questions/Réponses phase 2 : « Simulation achat billet avion ou de train »

**Est ce qu'on se limite à des situations "Loisirs" ou peut-il y avoir des situations "Affaires" ?**

Les sujets peuvent traiter de la clientèle loisirs et affaires.

**Est-il possible de prévoir des cas de « touristique » entièrement sur site BtoB de type Fram (réservation du transport inclus) ou y a-t-il obligation de faire une simulation GDS exclusivement ?**

Non, il y a obligation d'utiliser le GDS.

**En ce qui concerne les cas rédigés, l'interrogation étant de 10 min il est difficile de faire un PNR complet et complexe avec émission : peut-on border ce qu'il ne faudrait pas demander à ce stade ?**

Non

**Faudra-t-il imprimer le PNR à l'issu de l'interrogation?**

Non, inutile on se base sur l'expertise du jury en matière d'entretien oral, de plus trop gourmand en logisitique.





## Questions/Réponses phase 2 : « Simulation achat billet avion ou de train »

**Les étudiants ont-ils le droit d'avoir des notes en Amadeus (comme c'était le cas lors de la précédente version du BTS) ? Nous avons l'impression, en lisant la circulaire, que cela n'est plus possible ... puisqu'il est dit qu'aucun autre document que ceux remis par la commission n'est autorisé.**

Non, aucun autre document que les pages Help du GDS est autorisé.

**Pendant la simulation sur Amadeus, en cas de questions subsidiaires sur la météo, les formalités etc., l'étudiant peut-il consulter d'autres sites que le GDS pour répondre à ces questions ? Attendons-nous de lui d'être capable d'exploiter tous les outils mis à sa disposition pour fournir une réponse à son client ou doit-il exclusivement les trouver sur Amadeus ? A moins qu'il ne puisse y avoir de questions de ce type : en consultant les différents exemples de sujets GDS sur le site de Dijon, il n'est question effectivement que de réservations pures et simples.**

Oui, il faut qu'il y ait des questions subsidiaires, le principe est que l'étudiant (sauf pour les formalités de police et sanitaires non mises à jour sur le GDS) utilise les formats du GDS.





## Questions/Réponses phase 2 : « Simulation achat billet avion ou de train »

**La durée impartie à la réalisation du cas Amadeus semble courte. Le jury doit-il arrêter le candidat qui n'est pas arrivé au bout du dossier ? Comment en tenir compte dans l'évaluation ?**

Oui le jury doit arrêter de façon cordiale le candidat. 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.

**GDS Amadeus : en ce moment, en mode training, nous rencontrons beaucoup de problèmes d'affichage, d'actualisation, de demandes de services spéciaux... Nous ne sommes pas à l'abri, le jour de l'examen, de rencontrer ces mêmes problèmes. Si c'était le cas, quelle serait la conduite à tenir ?**

Au jury d'adapter la situation en cas de problème technique. La commission a suffisamment d'expertise pour pouvoir agir.





## Questions/Réponses phase 2 : « Simulation achat billet avion ou de train »

**Certaines précisions peuvent-elles être données au candidat (code IATA, code compagnie....) ?**

Non il est censé maîtriser les formats de base.

**Lors des 10 mn, doit-il commenter et expliquer sa démarche ?**

Non, il répond à un client et non à un enseignant.

**Combien d'établissements sont équipés du GDS Sabre ?**

**Lors de l'examen, la phase 2 de touristique fait-elle l'objet d'une préparation préalable (durant les 30 mn) ?**

Non.





### Phase 3 : Entretien

Pendant cinq minutes maximum, le candidat présente aux membres de la commission une des situations d'accompagnement qu'il a vécues.

Puis la commission s'entretient avec le candidat sur cette activité et sur les autres activités décrites dans la fiche de compétences afin que celui-ci puisse expliciter les activités réalisées au cours de l'ensemble du cycle de formation et des périodes d'activité professionnelle.

La finalité de l'entretien pour la commission d'interrogation est de vérifier et d'apprécier par sondage le degré de maîtrise de compétences revendiquées par le candidat dans sa fiche descriptive.

La troisième phase est axée sur les compétences d'accompagnement d'un groupe de touristes (C11) vécues et présentées par le candidat.



#### ➤ *Les documents associés à l'épreuve*

**La fiche de compétences** doit être fournie à la commission d'interrogation en se référant au modèle présenté dans la circulaire nationale d'organisation de l'examen. Le candidat opère un travail de tri des situations professionnelles qu'il a vécues et/ou observées lui permettant de couvrir l'ensemble des compétences du bloc GRCT.





## Questions/Réponses phase 3 : « Entretien »

### **Nombre de situations : Min ou maxi de situations ?**

Il n'y a ni minimum ni maximum de situations demandées. L'étudiant doit opérer une sélection dans ses situations et choisir les plus emblématiques. En aucun cas on ne doit avoir un « déballage » de situations

C'est la qualité de chacune d'entre elles qui va permettre 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. De plus, le candidat est libre de choisir et de présenter, lors de l'épreuve, des annexes lui permettant d'explicitier la situation.

### **Quelles situations choisir ?**

Toutes les situations professionnelles vécues ou observées par le candidat ne sont donc pas à présenter ; seules les situations professionnelles les plus emblématiques ou les plus abouties en rapport avec les compétences ciblées sont à privilégier.





**Faut-il plusieurs situations par compétences. Seules les situations réelles vécues sont admises.  
Pas de fiche obligatoire pour C11?**

Non, il n'est pas obligé qu'il y ait plusieurs situations pour une même compétences (cf question n°2). En revanche, il est obligatoire d'avoir une situation professionnelle pour la C11. Nous rappelons que les 11 compétences doivent avoir été mobilisées lors de la formation.

Attention une situation peut également avoir été observée.





## Questions/Réponses phase 3 : « Entretien »

### **Comment les évaluer s'ils n'ont pas fait d'accompagnement réel : doit-on valoriser ceux qui ont fait un accompagnement réel ?**

Non, aucun candidat ne doit être valorisé plus qu'un autre.

Exceptionnellement cette année au vu de la situation sanitaire si le candidat n'a pas pu réaliser d'accompagnement, une bienveillance est nécessaire. Le jury veillera à questionner le candidat sur le contenu cette compétence et des savoirs associés.

**s'il ne joigne pas de fiche de situation réelle va-t-on d'office leur attribuer une note NV et donc les empêcher de passer l'épreuve? Ou juste les pénaliser ensuite sur cette fameuse phase 3 ?**

**Que peut-on accepter comme situation d'accompagnement ?**

Non on ne peut pas pénaliser un candidat qui n'aurait que des situations observées (notamment pour cette session). Il peut par ailleurs avoir vécue une situation simulée en centre de formation et de fait avoir développé les compétences attendues (la professionnalisation doit se faire en centre de formation lorsqu'elle n'est pas possible en entreprise).

**Si le commanditaire n'est pas une entreprise du tourisme, accepte t on la situation d'accompagnement (ex : association de personnes à mobilité réduite sur une excursion à la journée)**

Oui dans le cadre d'une situation touristique.





## Questions/Réponses phase 3 : « Entretien »

**Faut-il systématiquement interroger sur toutes les compétences non évaluées dans les 2 phases précédentes dans ces 15 mn ? Peut-on se baser sur les fiches si on n'a pas eu le temps sonder oralement 1 ou 2 compétences ? Ou faut-il absolument avoir interrogé le candidat pendant l'oral sur toutes les compétences ?**

In fine, à 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.

**Peut-on changer des paramètres Ex : vous avez accompagné un groupe scolaire d'étudiants de BTS, comment auriez-vous procédé avec un groupe d'élèves de CP ?**

On ne change aucun paramètre, à ne pas confondre avec l'épreuve E3 de l'ancien BTS Tourisme.





## Questions/Réponses phase 3 : « Entretien »

**La présentation de l'accompagnement doit-elle porter sur une fiche présentée dans le dossier ou peut-elle concerner une autre situation d'accompagnement (ne figurant pas dans le dossier) ?**

La situation d'accompagnement doit forcément donner lieu à une fiche de situation reprise dans la fiche de compétences.

**Phase 3 (15 minutes) : quelles sont les attentes? Faut-il préparer les étudiants à un exposé de courte durée (sur la C11 : 5 minutes) ou davantage les interroger ?**

Voir référentiel : « *Pendant cinq minutes maximum, le candidat présente aux membres de la commission une des situations d'accompagnement qu'il a vécues.*

*Puis la commission s'entretient avec le candidat sur cette activité et sur les autres activités décrites dans la fiche de compétences ».*



## La fiche d'évaluation et la grille d'aide à l'évaluation, « comment, on passe d'un nuage de points à une note »



La **grille d'évaluation** de l'épreuve conduit le binôme d'examineurs à rédiger une appréciation littérale et proposer une note sur 20. Pour renseigner cette partie, les examinateurs s'appuient sur une grille qui repose sur une entrée par les compétences, avec mention des indicateurs d'évaluation permettant de dresser le profil du candidat.

Le choix a été fait d'une différenciation du degré d'acquisition de la compétence 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).



**Nota** : les indications figurant dans ce paragraphe valent également pour l'épreuve passée en CCF (une situation d'évaluation). Par ailleurs, étant donné le contenu de l'épreuve, il est impératif qu'au moins un des deux examinateurs soit familier avec l'utilisation du GDS.

## La fiche d'évaluation et la grille d'aide à l'évaluation, « comment, on passe d'un nuage de points à une note »



### « L'évaluation se fait par profil » :

La grille d'évaluation indique la liste des compétences du bloc, qui doivent être testées dans la ou les situations professionnelles proposées lors de l'épreuve.

Dans un premier temps, il revient à l'évaluateur, de positionner une croix dans la colonne des degrés d'acquisition de la compétence (en se référant aux différents critères d'évaluation présentés dans le référentiel du diplôme concerné) puis, dans un second temps, de transformer le nuage de points en une note sur 20 en se basant sur son expertise d'évaluateur et non sur une règle algorithmique.





## Questions/Réponses : évaluation

**La fiche d'aide à l'évaluation est très superficielle et ne peut pas refléter avec précision l'ensemble des éléments pris en compte. Le risque est une note "à la louche" sur un ressenti global et non pas sur des compétences véritables. Avez-vous des suggestions/conseils/précisions à nous communiquer ?**

Dans les annexes de la circulaire se trouvent les descripteurs des attendus, de ce fait il ne peut pas y avoir de note « à la louche ».

**Quelle place donner à Amadeus par rapport à la vente, lors de l'évaluation?**

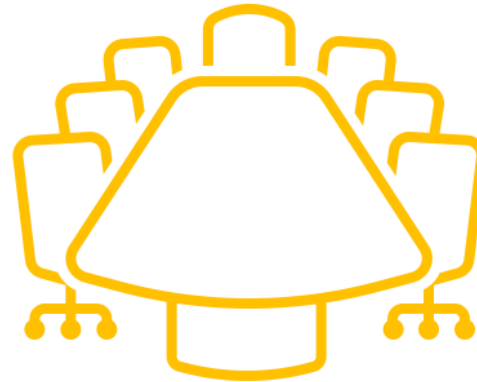
Chaque compétence est évaluée avec le même poids voire la grille d'aide à l'évaluation.







# Temps d'échanges





Nous vous remercions  
pour votre attention

