



RÉGION ACADÉMIQUE
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION NATIONALE
ET DE LA JEUNESSE

MINISTÈRE
DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR,
DE LA RECHERCHE
ET DE L'INNOVATION



Grenoble, le 14 mars 2019

La Rectrice de l'académie de Grenoble
Chancelière des universités

à

Mesdames et Messieurs les candidats individuels

CIRCULAIRE ACADÉMIQUE ADRESSÉE AUX CANDIDATS INDIVIDUELS BTS TOURISME - SESSION 2019

Rectorat **Référence** : Circulaire nationale d'organisation du BTS Tourisme - Session 2019

Division des
Examens et Concours
(DEC4 / BTS)

A titre d'information, les candidats peuvent consulter les ressources documentaires relatives au BTS Tourisme sur le site national <http://tourisme.ac-dijon.fr/>.

Réf
2019/138/DEC4/BTS/NM

La présente note comporte trois annexes, numérotées de I à III.

Affaire suivie par
Nada MOUMNEH

Téléphone
04 76 74 76 81

Mél
nada.moumneh@
ac-grenoble.fr

7 place Bir-Hakeim
CS 81065
38021 Grenoble Cedex 1

I - CALENDRIER DES ÉPREUVES ET CENTRES D'EXAMEN

1) Épreuves écrites

Vous trouverez en **Annexe I** le rattachement des candidats individuels dans les centres d'examen pour l'ensemble des épreuves écrites.

ÉPREUVES ÉCRITES	DATES	HORAIRES
E1 - CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION (4H)	MARDI 14 MAI 2019	14H00-18H00 (B)
E4 - ÉLABORATION DE L'OFFRE TOURISTIQUE U41 - TOURISME ET TERRITOIRE (3H)	MERCREDI 15 MAI 2019	14H30-17H30 (A)
E4 - ÉLABORATION DE L'OFFRE TOURISTIQUE U42 - PRODUCTION D'UNE PRESTATION TOURISTIQUE (4H)	JEUDI 16 MAI 2019	14H00-18H00 (B)

(A) Aucune sortie des salles n'est autorisée avant la fin de l'épreuve

(B) Aucune sortie des salles n'est autorisée avant la fin de la 3^{ème} heure d'épreuve

Tout candidat qui, en cours de composition, serait autorisé à sortir de la salle d'examen devra impérativement être accompagné.

2) Épreuves orales et pratiques

ÉPREUVES	DATES	CENTRES ÉPREUVES
E2-A - COMMUNICATION EN LVE ANGLAIS	LUNDI 27 MAI ET MARDI 28 MAI 2019	LYCÉE LESDIGUIERES (GRENOBLE)
E2-B - COMMUNICATION EN LVE AUTRE LANGUE		
E3 - GESTION DE LA RELATION CLIENT	LUNDI 17 JUIN ET MARDI 18 JUIN 2019	<u>SELON L'ORIGINE DES CANDIDATS (VOIR LA REPARTITION EN ANNEXE II) :</u> LYCÉE LESDIGUIERES (GRENOBLE)
E5 - GESTION DE L'INFORMATION TOURISTIQUE		
E6 - PARCOURS DE PROFESSIONNALISATION	DU LUNDI 3 JUIN AU VENDREDI 7 JUIN 2019	OU LYCÉE ANNA DE NOAILLES (EVIAN)

Les épreuves orales de langues vivantes obligatoires (E2-LVB) autres que l'allemand, l'espagnol ou l'italien, ainsi que les épreuves orales de langues vivantes facultatives (toutes langues confondues), se dérouleront entre avril et juin 2019 : se référer aux informations qui apparaîtront sur les convocations des candidats.

II - MODALITÉS D'INTERROGATIONS EN FORME PONCTUELLE

1) Épreuves E3 (Gestion de la relation client), E5 (Gestion de l'information touristique), E6 (Parcours de professionnalisation)

Les épreuves se dérouleront selon le calendrier détaillé ci-dessus, **au lycée Lesdiguières (Grenoble) ou au lycée Anna de Noailles (Évian) : l'Annexe II** précise la répartition des candidats entre ces deux centres.

Les dossiers supports des épreuves orales et professionnelles (E3, E5, E6) seront déposés ou reçus (expédition en envoi suivi) pour le **jeudi 2 mai 2019, délai de rigueur**, au lycée Lesdiguières (15 avenue Beaumarchais - BP 2446 - 38034 Grenoble Cedex 2).

Les candidats prendront connaissance des indications fournies dans le référentiel de certification et dans la circulaire nationale d'organisation du BTS Tourisme (y compris ses annexes) à propos des modalités de préparation et d'évaluation des épreuves E3, E5, E6. Les candidats passeront l'épreuve sur les matériels mis à leur disposition dans le centre d'examen. Il leur revient de consulter le site internet et l'ENT du centre d'examen d'affectation (<http://hotelier-lesdiquieres.elycee.rhonealpes.fr/les-trois-sites/organisation-pedagogique/bts-tourisme/> ou <http://anna-de-noailles.elycee.rhonealpes.fr/examens/>) pour connaître les caractéristiques de l'environnement numérique mis à leur disposition. Ils pourront cependant, s'ils le souhaitent, apporter leur propre matériel. Dans ce cas, ils restent seuls responsables de la mise en œuvre de leurs ressources.

Les candidats redoublants sont invités à contacter le centre d'examen dans lequel ils ont été interrogés lors de la session précédente afin de récupérer leur dossier authentifié de l'épreuve E6.

Les candidats se présenteront aux épreuves orales avec un exemplaire de chaque dossier E3, E5, E6.

Toutes les productions, fiches descriptives et documents administratifs exigés dans la définition de chacune des épreuves seront joints aux dossiers (modèles dans la circulaire nationale d'organisation de la session 2019 qui vous a été transmise par mail le 21 janvier 2019).

Les candidats devront fournir :

- **1 exemplaire du dossier E3-Gestion de la relation client**, non authentifié, avec l'extrait du livret de professionnalisation relatif aux fonctions F1 et F2, ainsi que les quatre fiches descriptives des situations professionnelles ;
- **1 exemplaire du dossier E5-Gestion de l'information touristique**, non authentifié, avec l'extrait du livret de professionnalisation pour la fonction F4 ainsi que la page « Compétences informatique multimédia / touristique » et les quatre fiches « Multimédia » ou les trois fiches « Touristique », selon la dominante choisie ;
- **3 exemplaires complets du dossier E6-Parcours de professionnalisation** (livret de professionnalisation dans son intégralité, rapport écrit de l'EPE et attestations de stage dûment complétées), soit : 2 dossiers complets non authentifiés et 1 dossier complet authentifié comprenant les attestations de stage originales. Pour les candidats en alternance : fournir le contrat d'apprentissage ou de professionnalisation. Chacun des dossiers doit être relié.

Le **livret de professionnalisation**, disponible en version numérique sur le site <https://www2.ac-lyon.fr/enseigne/ecogestion/legit/spip.php?article1784> sera fourni **impérativement par les candidats en format A3.**

Le **modèle d'attestation de stage** qui doit être rempli par les candidats et leurs organismes d'accueil figure en **Annexe III** de la présente circulaire.

Épreuve E3 - Gestion de la relation client

Le dossier est constitué de la façon suivante :

- 4 fiches descriptives relatives à quatre situations de relation client vécues ou observées par le candidat : **deux situations relatives à la fonction F1 et deux situations relatives à la fonction F2** ;
- l'extrait du livret de professionnalisation **au format A3** (relatif aux fonctions **F1** et **F2**) non authentifié.

Les ressources documentaires en lien avec les situations professionnelles présentées seront amenées par le candidat le jour de l'épreuve.

À titre d'exemple, ces ressources peuvent regrouper :

Pour la fonction F1 :

- brochures voyagistes,
- devis,
- bulletins d'inscription,
- offres commerciales,
- ...

Pour la fonction F2 :

- dossiers d'accompagnement,
- fiches de commentaires,
- programmes de séjour et/ou d'animation,
- documentation touristique,
- ...

Attention : la liste ci-dessus, donnée à titre d'exemple, ne présente strictement aucun caractère exhaustif ou obligatoire.

Le déroulement de l'épreuve comporte trois phases.

Dans une première phase (5 minutes), le candidat présente les situations professionnelles choisies.

Dans une deuxième phase (15 minutes), la commission procède à une modification des paramètres sur la situation qu'elle a préalablement choisie. Les interrogateurs veilleront à informer explicitement les candidats du passage à cette deuxième partie d'épreuve. Il convient de prendre en compte le fait que le candidat ne dispose d'aucun temps de préparation. La commission peut demander une manipulation à partir d'un poste de travail. À l'issue de la simulation, la commission procède à un entretien permettant l'analyse par le candidat de l'efficacité de sa communication professionnelle.

Dans une troisième phase (10 minutes), l'entretien est élargi aux autres situations présentées par le candidat pour évaluer le degré de maîtrise des compétences relatives aux fonctions 1 et 2.

Épreuve E5 - Gestion de l'information touristique

Le dossier non authentifié est constitué de la façon suivante :

- **Dominante « Information et multimédia »** : 4 fiches descriptives et extrait du livret de professionnalisation (**format A3**) relatif à la fonction F4.

Pour faciliter l'évaluation des compétences techniques et la maîtrise des outils, il est recommandé aux candidats de se munir de leurs productions sous format numérique modifiable.

- **Dominante « Information et touristique »** : 3 fiches descriptives et extrait du livret de professionnalisation relatif à la fonction F4.

Pour chaque dominante, il est demandé de joindre au dossier la page « Compétences information multimédia / touristique » du livret de professionnalisation.

Il est rappelé que toute production relative à une fiche descriptive pourra faire l'objet d'une demande de démonstration sur poste informatique de la part de la commission d'interrogation.

Épreuve E6 - Parcours de professionnalisation

Le dossier est constitué dans l'ordre suivant :

- 1- Livret de professionnalisation selon le modèle officiel et sous forme papier (format A3) ;
- 2- Rapport écrit de l'EPE ;
- 3- Attestation(s) de stage (ou contrats) dûment complétée(s).

La durée de 12 semaines du stage doit être certifiée par la ou les attestations fournies par les organisations d'accueil. Chaque candidat aura fourni **trois exemplaires** du dossier, dont un authentifié par l'organisme de formation.

2) Épreuves orales obligatoires de langues vivantes étrangères (E2A - Anglais et E2B - Autre langue)

Les candidats prendront connaissance des indications fournies dans le référentiel de certification à propos des modalités de préparation et d'évaluation de ces deux sous-épreuves.

Les candidats seront convoqués par la Division des examens et concours du rectorat de Grenoble. Il leur reviendra de consulter le planning d'interrogation affiché dans le centre d'examen et mis en ligne sur le site internet et l'ENT du lycée Lesdiguières, centre d'examen : <http://hotelier-lesdiguieres.elycee.rhonealpes.fr/les-trois-sites/organisation-pedagogique/bts-tourisme/>

III - CONFORMITÉ DES DOSSIERS E3, E5, E6 - INSTRUCTIONS RELATIVES AUX ÉPREUVES PRATIQUES

Conformément aux dispositions de l'arrêté du 22 juillet 2008, **la constatation de non-conformité du dossier entraîne l'attribution de la mention « Non valide » à l'épreuve correspondante.** Le candidat, même présent à la date de l'épreuve, ne peut être interrogé. En conséquence, le diplôme ne peut lui être délivré.

Dans le cas où, le jour de l'interrogation, le jury a un doute sur la conformité du dossier, il interroge néanmoins le candidat. L'attribution de la note est réservée dans l'attente d'une nouvelle vérification mise en œuvre, selon des modalités définies par les autorités académiques. Si, après vérification, le dossier est déclaré non-conforme, la mention « Non valide » est portée à l'épreuve.

La non-conformité du dossier peut être prononcée dès lors qu'une des situations suivantes est constatée :

- **Absence de dépôt du dossier ;**
- **Dépôt du dossier au-delà de la date fixée par la circulaire d'organisation de l'examen ou de l'autorité organisatrice ;**
- **Durée de stage inférieure à celle requise par la réglementation de l'examen ;**
- **Documents constituant le dossier non visés ou non signés par les personnes habilitées à cet effet.**

IMPORTANT : Les candidats ayant bénéficié d'un aménagement de formation, d'une réduction ou d'une dispense de stage devront OBLIGATOIREMENT fournir, au moment du dépôt de leurs dossiers, une copie de l'avis de positionnement qui leur a été délivré. De même, les candidats redoublants fourniront la copie de leur relevé de notes de la session précédemment présentée.

Pour rappel, les documents devant être visés et joints au(x) dossier(s) sont les suivants :

- Candidats scolaires ou apprentis :
 - Attestations de stage : modèle de la circulaire académique du BTS Tourisme
 - Contrat d'apprentissage et certificat de travail
- Candidats salariés ou assimilés : Certificats de travail

IV - JURY DES DÉLIBÉRATIONS - LIVRETS SCOLAIRES - RELEVÉS DE NOTES - DIPLOMES

Les délibérations du jury se dérouleront au :

Lycée Lesdiguières de Grenoble

Le vendredi 28 juin 2019 à 9h00

Sous la présidence de Monsieur Yves ARRIEUMERLOU, IA-IPR d'Économie-Gestion

Les candidats individuels qui possèdent un **livret scolaire** devront déposer celui-ci dans le centre d'examen le jour de la première épreuve, à l'attention du chef de centre.

Les **relevés de notes** seront adressés aux candidats par courrier dans les jours qui suivront le jury des délibérations.

Les **diplômes** seront adressés à leur domicile durant le mois d'octobre 2019, à l'adresse indiquée au moment de l'inscription à l'examen.

IMPORTANT : Tout changement d'adresse postale doit impérativement être signalé par écrit, sous le présent timbre, en précisant la spécialité de BTS présentée.

V - FRAUDE A L'EXAMEN

Les fraudes aux examens et concours de l'Enseignement Technique sont régies par l'arrêté ministériel du 19 mai 1950 (RLR 540-3).

VI - CONVOCATIONS - DOSSIERS - CALCULATRICES

Les convocations des candidats seront envoyées à leur domicile, à l'adresse indiquée au moment de l'inscription, un mois avant le début des épreuves.

Les dossiers des épreuves E3 / E5 / E6 sont conservés dans les centres d'examen jusqu'à la session suivante.

Pour la session 2019, tous les modèles de calculatrices avec fonctionnement autonome, lorsque le sujet de l'examen en mentionne la possibilité d'utilisation, sont autorisés. Pour les candidats équipés d'une calculatrice avec le mode examen, celui-ci ne devra pas être activé.

Pour la Rectrice et par délégation,
Le chef de la division des examens et concours



Laurence GIRY

ANNEXE I

BTS TOURISME - SESSION 2019

RATTACHEMENT DES CANDIDATS INDIVIDUELS DANS LES CENTRES D'ÉPREUVES ÉCRITES

Lycée Vincent d'Indy : 9 boulevard du Lycée - BP 628 - 07006 Privas Cedex
04 75 66 38 00

Lycée Lesdiguières : 15 avenue Beaumarchais - BP 2446 - 38034 Grenoble Cedex 2
04 76 21 38 54

Lycée Ambroise Croizat : 244 avenue de la Libération - BP 201 - 73604 Moutiers Cedex
04 79 24 21 77

Lycée Anna de Noailles : 2 avenue Anna de Noailles - 74500 Evian-les-Bains
04 50 75 02 98

Candidats libres et salariés des départements 07 et 26	Lycée Vincent d'Indy
Candidats libres et salariés du département 38	Lycée Lesdiguières
Candidats libres et salariés du département 73	Lycée Ambroise Croizat
Candidats libres et salariés du département 74	Lycée Anna de Noailles

ANNEXE II

BTS TOURISME - SESSION 2019

RÉPARTITION DES CANDIDATS PAR CENTRES D'ORAUX

ÉPREUVES	ORIGINE GÉOGRAPHIQUE DES CANDIDATS	CENTRES D'EXAMENS
E2-A-COMMUNICATION EN LVE ANGLAIS	TOUS CANDIDATS DE L'ACADÉMIE DE GRENOBLE →	LYCÉE LESDIGUIERES (0380035G) 15 AVENUE BEAUMARCHAIS 38000 GRENOBLE
E2-B-COMMUNICATION EN LVE AUTRE LANGUE (ALLEMAND, ESPAGNOL, ITALIEN) *		
E3-GESTION DE LA RELATION CLIENT	CANDIDATS ARDECHE CANDIDATS DROME CANDIDATS ISERE →	LYCÉE LESDIGUIERES (0380035G) 15 AVENUE BEAUMARCHAIS 38000 GRENOBLE
E5-GESTION DE L'INFORMATION TOURISTIQUE **		
E6-PARCOURS DE PROFESSIONNALISATION	CANDIDATS SAVOIE CANDIDATS HAUTE-SAVOIE →	LYCÉE ANNA DE NOAILLES (0740051D) 2 AVENUE ANNA DE NOAILLES 74500 EVIAN-LES-BAINS

* Les candidats ayant choisi comme LVB une langue autre que l'allemand, l'espagnol ou l'italien (arabe, chinois, hébreu, japonais, portugais, russe) passeront cette épreuve dans un autre centre : se référer aux informations qui apparaîtront sur les convocations.

** Les candidats ayant choisi l'option GIT « Tourismatique » passeront les épreuves E3-GRC et E5-GIT option « Tourismatique » au lycée Lesdiguières, quelle que soit leur origine géographique.

ANNEXE III

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR - SESSION 20... Spécialité : TOURISME ATTESTATION DE STAGE	
COORDONNEES DU CANDIDAT	
NOM :	PRENOM :
Date de naissance :	
LIEU ET OBJECTIFS DU STAGE	
DENOMINATION DE L'ORGANISATION D'ACCUEIL :	
.....	
ACTIVITÉS DE L'ENTREPRISE :	
TUTEUR : MME/M. :	
Fonction :	
Stage effectué du : /..... /..... au/...../.....	
Soit un total de : semaines.	
MONTANT DE LA GRATIFICATION VERSÉE À LA OU AU STAGIAIRE La ou le stagiaire a perçu une gratification de stage pour un montant total de€	
OBJECTIFS DU STAGE :	
Fait à le	Signature et cachet de la structure d'accueil :
Nom et qualité du signataire :	

L'attestation de stage est indispensable pour pouvoir, sous réserve du versement d'une cotisation, faire prendre en compte le stage dans les droits à retraite. La législation sur les retraites (loi n°2014-40 du 20 janvier 2014) ouvre aux étudiants dont le stage a été gratifié la possibilité de faire valider celui-ci dans la limite de deux trimestres, sous réserve du versement d'une cotisation. La demande est à faire par l'étudiant(e) dans les deux années suivant la fin du stage et sur présentation obligatoire de l'attestation de stage mentionnant la durée totale du stage et le montant total de la gratification perçue. Les informations précises sur la cotisation à verser et sur la procédure à suivre sont à demander auprès de la Sécurité sociale (code de la Sécurité sociale art. L.351-17 – code de l'éducation art..D.124-9).