



Concours du second degré

Rapport de jury

Concours : CAPET externe et CAFEP

Section : Économie et gestion

Option : E – Gestion des activités touristiques

Session 2014 exceptionnelle

Rapport de jury présenté par : M. Alain HENRIET
Inspecteur général de l'éducation nationale

LES RAPPORTS DES JURYS DES CONCOURS SONT ÉTABLIS SOUS LA
RESPONSABILITÉ DES PRÉSIDENTS DE JURY

Composition du jury

Statistiques générales

Épreuves d'admissibilité

1. Composition d'économie-droit
2. Composition de sciences de gestion

Épreuves d'admission

3. Épreuve de leçon sur programme
4. Épreuve sur dossier

Annexes

Annexe 1 : note aux candidats

Annexe 2 : exemple de sujet de la leçon sur programme

Annexe 3 : exemple de sujet de la partie 1 de l'épreuve sur dossier

Annexe 4 : exemple de sujet de la partie 2 de l'épreuve sur dossier

Remarque importante : les modalités analysées dans ce rapport sont celles en vigueur lors de cette session exceptionnelle (2013-2014) ; il est à noter que les maquettes des épreuves du CAPET sont modifiées à compter de la session 2014 (dite normale) et des sessions suivantes.

Composition du jury

Président du jury

M. Alain HENRIET

Inspecteur général de l'éducation nationale

Académie de Paris

Vice-président du jury

M. David LAGEDAMON

Inspecteur d'académie/Inspecteur pédagogique régional

Académie de Nantes

Membres du jury

M. Philippe AUBRUN

Professeur agrégé

Académie de Nantes

M. Régis BATTARD

Professeur certifié

Académie de Dijon

M. Christian BIALES

Professeur agrégé

Académie de Montpellier

Mme Véronique COUTANT

Professeur certifié

Académie de Nantes

Mme Françoise GAILLAT

Professeur certifié

Académie de Bordeaux

Mme Marie-Hélène LECA

Professeur certifié

Académie de Versailles

M. David MOUSTAUD

Professeur certifié

Académie de Bordeaux

Mme Marie-Agnès POYET

Professeur certifié

Académie de Nantes

M. Antoine SOM

Professeur agrégé

Académie de Bordeaux

Mme Véronique WURSTER

Professeur agrégé

Académie d'Aix-Marseille

Statistiques générales

CAPET Externe

Bilan de l'admissibilité

Nombre de candidats inscrits : 73
Nombre de candidats présents : 19
Nombre de candidats admissibles : 7
Moyenne des candidats admissibles : 10
Moyenne de l'ensemble des candidats : 7,24
Barre d'admissibilité : 8,25

Bilan de l'admission

Nombre de candidats admissibles : 7
Nombre de candidats présents : 7
Nombre de postes : 6
Nombre de candidats admis : 5
Moyenne portant sur les épreuves d'admission pour l'ensemble des admissibles : 11,07
Moyenne portant sur les épreuves d'admission pour les candidats admis : 13,90
Moyenne sur l'ensemble des épreuves pour les candidats admissibles : 10,52
Moyenne sur l'ensemble des épreuves pour les candidats admis : 12,23
Barre de l'admission : 10,25

CAFEP

Bilan de l'admissibilité

Nombre de candidats inscrits : 14
Nombre de candidats présents : 5 (épreuve 1) et 4 (épreuve 2)
Nombre de candidats admissibles : 2
Moyenne des candidats admissibles : 7,63
Moyenne de l'ensemble des candidats : 6,19
Barre d'admissibilité : 7

Bilan de l'admission

Nombre de candidats admissibles : 2
Nombre de candidats présents : 2
Nombre de postes : 2
Nombre de candidats admis : 1
Moyenne portant sur les épreuves d'admission pour l'ensemble des admissibles : 7,50
Moyenne portant sur les épreuves d'admissions pour les candidats admis : 8,50
Moyenne sur l'ensemble des épreuves pour les candidats admissibles : 7,57
Moyenne sur l'ensemble des épreuves pour les candidats admis : 8,38
Barre de l'admission : 8,38

Épreuves d'admissibilité

1. Composition d'économie-droit

1.1 Éléments statistiques

Moyenne : 6,6

Nombre de copies : 24

Note la plus haute : 13,5

Note la plus basse : 1,5

RÉPARTITIONS DES NOTES

Notes	Nombre de notes obtenues à l'épreuve	Pourcentage
12 <= N < 15	4	16,67
10 <= N < 12	2	8,33
08 <= N < 10	1	4,17
05 <= N < 08	10	41,67
N < 05	7	29,16
Total	24	100%

1.2. Rappel de la définition et du programme de l'épreuve

1.2.1. Définition de l'épreuve

La composition d'économie - droit (durée 5h / coefficient 3), se compose de deux parties indépendantes :

- d'une part, une note de synthèse à partir d'un dossier documentaire fourni au candidat (12 documents à cette session) ;
- d'autre part, la présentation de réponses argumentées à une série de questions d'ordre économique ou à une série de questions d'ordre juridique, au choix du candidat.

La note de synthèse doit mettre en évidence les dimensions économique et juridique du sujet et comporter un nombre déterminé de mots (à +/- 10 %).

La note de synthèse reprend les différents éléments du dossier, sans ajout de données supplémentaires et sans refléter l'avis du rédacteur, comme indiqué dans les consignes.

1.2.2. Programmes de l'épreuve

Les programmes de l'épreuve d'économie - droit comportent des éléments communs à toutes les options du concours.

Ces programmes comprennent deux parties, l'une en relation avec les programmes des disciplines correspondantes enseignées dans la série STG (programmes en vigueur le 1^{er} janvier de l'année du concours), l'autre précisant l'étude des thèmes complémentaires.

A) Droit

a) Les thèmes des programmes de droit des classes de première et terminale « sciences et technologies de la gestion », traités au niveau licence.

b) Les thématiques suivantes traitées au niveau licence :

- Les régimes juridiques de l'activité professionnelle
- L'adaptation de la relation de travail par la négociation
- Les relations contractuelles avec la personne publique
- Le droit de l'immatériel
- La gestion du risque par le droit.

B) Économie

a) Les thèmes des programmes d'économie des classes de première et terminale « sciences et technologies de la gestion », traités au niveau licence.

b) Les thématiques suivantes traitées au niveau licence :

- La dynamique de la croissance économique et le développement
- La politique économique dans un cadre européen
- La globalisation financière
- La régulation de l'économie mondiale

1.3. Observations du jury

1.3.1 Remarques d'ordre général

La grande majorité des copies témoigne d'un effort en matière de présentation. Mais le jury regrette toutefois que de trop nombreux candidats présentent des défaillances en matière d'orthographe et de syntaxe. Les candidats sont invités à prévoir un temps de relecture de leur copie, et à veiller à la lisibilité de leurs écrits.

Il est rappelé aux candidats l'importance de gérer leur temps : un trop grand nombre de copies néglige en effet les questions de la deuxième partie.

1.3.2. Partie 1 La note de synthèse

Sujet

À partir du dossier documentaire ci-joint, vous réaliserez une note de synthèse portant sur le thème suivant :

« L'INVESTISSEMENT INTERNATIONAL EN FRANCE »

Votre note de synthèse devra mettre en évidence les dimensions économique et juridique du sujet et ne devra pas excéder 1 300 mots (+/- 10 %).

Rappel :

La note de synthèse reprend les différents éléments du dossier sans ajout de données supplémentaires et sans refléter l'avis du rédacteur.

1.3.2.1. Rappel des consignes relatives au nombre de mots

Le sujet précise le nombre de mots attendus dans la synthèse: 1 300 (+/- 10 %).

Le jury déplore que la grande majorité des candidats ne respecte pas la consigne et se voit en conséquence appliquer une pénalité souvent importante (jusqu'à 3/30). Les copies qui présentent un nombre de mots insuffisant sont souvent celles qui souffrent d'un manque d'approfondissement et/ou de clarté.

Il est souhaitable que les candidats indiquent le décompte du nombre de mots à la fin de la synthèse. Ce nombre est vérifié par le jury.

1.3.2.2. Remarques méthodologiques sur la synthèse

La synthèse est un exercice qui doit respecter un certain formalisme. Les candidats sont jugés à la fois sur leur capacité à problématiser et structurer leur propos, mais aussi à sélectionner l'information pertinente tout en la mettant en valeur dans le cadre d'un plan réfléchi.

Ainsi, le jury attend une introduction et un développement. Des candidats ont rédigé une conclusion mais il est toutefois rappelé que celle-ci demeure facultative dans une synthèse.

Introduction

De nombreuses copies ne présentent pas d'introduction structurée ou une introduction trop succincte. Le jury regrette l'absence de définitions (en particulier des termes du sujet), de problématisation pertinente, et, certes moins souvent, de présentation de plan. Il convient aussi de contextualiser le sujet à partir des documents.

Problématique

Si des efforts de problématisation sont à souligner, sa pertinence demeure un écueil récurrent. Il n'est pas rare de trouver deux problématiques redondantes accolées.

Plan et structuration

Une grande partie des copies propose une structure-cadre pour la synthèse. Un enrichissement de la structuration (sous-parties, intitulés) est souhaitable pour garantir la clarté de la synthèse. Des candidats se contentent de résumer les documents en les juxtaposant, ce qui est contradictoire avec l'esprit de la synthèse.

Exploitation des documents

Les documents ne posent pas de problème de compréhension notable mais la difficulté de relier les documents de façon appropriée reste un handicap pour un grand nombre de candidats. Il faut à nouveau insister sur le fait que les candidats ne doivent pas faire référence à des données extérieures aux documents ni à des réflexions personnelles. Il est souhaitable de faire une référence explicite aux numéros des documents exploités ou à leurs auteurs.

1.3.2.3. Remarques quant aux contenus attendus

Avec 12 documents, le sujet porte sur une thématique particulièrement d'actualité : l'investissement international en France.

Il s'agit de montrer comment, dans un contexte de libre circulation des capitaux, attirer en France l'investissement international (les IDE) tout en sauvegardant les intérêts stratégiques nationaux.

Exemple de plan possible :

1^{ère} partie : la recherche par la France d'une ouverture aux investisseurs internationaux (les statistiques des IDE dans l'économie française, l'attractivité du territoire français, les politiques publiques destinées à renforcer les atouts du territoire français)

2^{ème} partie : une ouverture à concilier avec la protection des intérêts stratégiques du pays (les risques des IDE en France, la protection des intérêts stratégiques au niveau européen et au niveau national).

1.3.2.4. Conseils aux candidats

L'exercice de la note de synthèse est utile pour apprécier les compétences attendues de futurs enseignants car il évalue la capacité de hiérarchisation et de reformulation d'informations de plus en plus abondantes. Dans l'exercice de leur profession, les futurs enseignants seront amenés à inculquer à leurs élèves ou étudiants la méthodologie de la synthèse (notamment en terminale et BTS).

À ce titre, le jury ne peut qu'encourager les candidats à pratiquer régulièrement la lecture de la presse économique et de documents juridiques afin de s'entraîner à une lecture rapide et efficace, accompagnée dans l'idéal, d'une prise de notes.

La note de synthèse reste un exercice exigeant, nécessitant une bonne maîtrise méthodologique qui ne peut s'acquérir que dans le cadre d'une préparation rigoureuse et régulière à l'épreuve. La gestion du temps et des documents étant des éléments clés de réussite, la fréquence des entraînements s'impose aux candidats.

Rappel des principes de base de la note de synthèse

La note de synthèse n'est pas un résumé condensé de différents articles. Le but de cette épreuve est de tirer les informations essentielles de chaque document, puis de les organiser de manière structurée dans son devoir. Dans tous les cas, il s'agit de proposer une information brève, objective, directement utilisable, sur un sujet qui pose problème.

L'objectivité

Une règle fondamentale consiste à éviter la partialité qui n'est pas de mise dans une note de synthèse, quels que soient les arguments développés. Ce n'est pas un rapport personnel et il convient de ne jamais manquer à la règle de l'objectivité qui vaut neutralité.

Étapes de conception de la note

1. Effectuer un feuilletage rapide du dossier documentaire. Regarder quels sont les documents les plus accessibles, quels sont ceux qui semblent longs et techniques, quels sont ceux qui sont structurés. Les plus abordables seront souvent lus en premier alors que les plus techniques le seront dans un deuxième temps.
2. Concernant la prise de notes, elle doit être active : les idées extraites doivent être reliées progressivement avec celles qui ont été extraites des documents précédemment lus.
3. Problématiser l'idée directrice qui relie les différents documents. La formuler en préalable à l'annonce du plan.
4. Construire un plan, l'annoncer dans l'introduction puis s'y conformer.
5. Articuler son propos en prévoyant des transitions entre parties et sous-parties.
6. Éviter qu'à l'intérieur des différentes parties le propos ne se perde en détails et digressions.
7. Ne pas formuler d'opinion personnelle.
8. La conclusion (facultative) doit être concise.

1.3.3. Partie 2 Questions d'ordre économique ou juridique

Sujet

Le candidat choisira la série de questions d'ordre économique ou d'ordre juridique, **sans possibilité de panachage, en indiquant clairement sur la copie, la nature de son choix.**

Série 1 : questions d'ordre économique

- 1.1 Quel est le rôle du prix en économie de marché ?
- 1.2 Quelle intervention de l'Etat pour la production de biens publics mondiaux ?
- 1.3 Quelles sont les conditions pour qu'une relance de l'activité économique par la dépense publique soit efficace ?

Série 2 : questions d'ordre juridique

- 2.1 Dans le cadre de la rénovation de la démocratie sociale, quelles sont désormais les modalités de négociation et d'adoption de l'accord d'entreprise.
- 2.2 Pourquoi et comment le droit sanctionne-t-il les pratiques anticoncurrentielles ?
- 2.3 Quelles sont les spécificités du contrat électronique entre un consommateur et un professionnel.

1.3.3.1. Remarques générales

La mauvaise gestion du temps et/ou un manque de connaissances expliquent les faibles résultats de cette partie. Les questions sont traitées de manière superficielle, sans aucune définition des notions. Les problématiques font trop souvent défaut. Là encore, le jury observe que les candidats ne respectent pas la méthodologie.

Les réponses témoignent d'un manque de maîtrise des notions et concepts de base, en économie comme en droit. Le manque de rigueur et d'actualisation des connaissances dans le traitement des questions est à souligner. Le jury précise qu'un exemple complète un argument mais en aucun cas ne le remplace. Il relève des confusions dans les théories et les notions fondamentales. La majorité des candidats ne maîtrise pas suffisamment les références théoriques attendues. Il est par ailleurs à noter que très peu de candidats ont traité la série de questions juridiques.

Le jury reste conscient du temps limité dont disposent les candidats et n'exige en conséquence pas un formalisme comparable à celui que l'on peut attendre dans une dissertation.

Le jury valorise les candidats qui proposent des connaissances actualisées.

Concernant les questions d'économie :

Beaucoup de candidats ne sont pas capables de définir certaines notions de base : le prix, l'économie de marché, un bien public mondial.

La notion de fixation du prix en économie de marché n'est pas toujours comprise. De ce fait, les arguments restent hors sujet et/ou confus, voire anecdotiques.

Les modalités d'intervention de l'État pour la production de biens publics mondiaux est souvent absente des copies. Les arguments caractérisant les modalités d'intervention de l'État sont particulièrement pauvres.

La notion de relance économique par la dépense publique est rarement précisée. Très peu de candidats abordent le débat théorique sur l'efficacité de la relance de l'activité économique par la dépense publique.

Concernant les questions de droit :

Le contexte des réformes symboliques des années 2000 relatives à la rénovation de la démocratie sociale ainsi que l'accord d'entreprise sont inexistantes. Les modalités de négociation d'un accord d'entreprise ne sont pas maîtrisées (qui négocie ? quel contenu ?) ni les modalités d'adoption.

La définition « des pratiques anticoncurrentielles » fait le plus souvent défaut. Les sanctions prévues par le droit ne sont pas souvent évoquées.

Le candidat doit prendre en compte les nouvelles règles de droit liées au développement des ventes sur Internet.

1.3.3.2. Conseils aux candidats

Si en termes de contenus, les programmes de BTS constituent la référence, le niveau minimum requis est bien celui d'un niveau universitaire dans le domaine. En conséquence, il est essentiel de s'appuyer sur les ouvrages universitaires de référence ainsi que sur d'autres sources actualisées. Les concepts et définitions doivent être parfaitement connus et les mécanismes doivent être maîtrisés pour éviter les contre-sens.

Le jury rappelle qu'il est indispensable de poser les définitions et de contextualiser pour réussir cette partie de l'épreuve. Il encourage les candidats à soigner leur argumentation.

La gestion du temps restant l'un des enjeux majeurs de la réussite à l'épreuve, le candidat doit veiller à répartir de façon judicieuse son temps entre les deux parties du sujet afin de ne pas négliger la deuxième partie sur les questions, au risque de se voir sanctionné par le barème.

1.4. Conclusion

Le jury accorde une grande importance à la maîtrise des concepts et des théories, mais juge aussi la forme de la synthèse et des réponses aux questions. En conséquence, les candidats doivent non seulement avoir des bases théoriques solides, mais aussi développer leurs compétences en termes de méthodologie (synthèse, structuration des idées, problématisation) pour réussir cette épreuve.

2. Composition de sciences de gestion

2.1 Éléments statistiques

Note la plus basse : 3

Note la plus haute : 13

Nombre de copies corrigées : 23

Moyenne : 7,28

Répartition des notes :

	N<5	4<= N <8	8<= N <10	10<= N <12	12<= N <15
Nombre de notes	3	10	6	2	2
Pourcentages	13,04%	43,48%	26,09%	8,70%	8,70%

2.2 Le sujet

L'étude de cas portait sur la société d'exploitation touristique du Château de Brézé, en Maine et Loire. La diversité des activités proposées par cette structure permettait de couvrir l'ensemble des champs de compétence du nouveau référentiel du BTS TOURISME. Assez long et technique, il permettait facilement de valoriser les candidats connaissant bien le référentiel et les pratiques professionnelles.

Un premier dossier abordait la démarche stratégique d'une entreprise. Le deuxième dossier portait sur la mise en place d'actions événementielles et le management d'équipes. Enfin le troisième dossier, à portée plus « opérationnelle », consistait en un montage de produits touristiques et leur adaptation à une clientèle étrangère.

Dossier 1 : la démarche stratégique

Le contenu de ce dossier permettait d'apprécier la maîtrise du candidat en matière d'analyse stratégique, tant dans le domaine marketing que dans l'analyse financière.

2.1.1 Questions 1 et 2

Dans une note structurée, réalisez une analyse « forces/faiblesses – menaces/opportunités » de la SET du Château de Brézé.

Justifiez le choix stratégique fait par la SET Château de Brézé de mettre en place une offre « vinitiviti touristique ».

La lecture des différents documents proposés (historique, données chiffrées, carte du territoire...) amenait le candidat à effectuer un diagnostic stratégique de la structure, grâce à la matrice SWOT. Suite à cette analyse, le candidat devait justifier le choix effectué par la structure et émettre un avis sur ce choix.

2.1.2 Question 3

Faites une analyse en grandes masses du bilan 2011 de la SET Château de Brézé. Commentez l'évolution de la situation financière depuis 2009.

Cette partie concernait l'analyse financière de la structure. Elle servait à éclairer les orientations prise par la SET. En outre, elle permettait de vérifier que les candidats maîtrisaient les techniques de base de l'analyse financière

Dossier 2 : la mise en place d'actions événementielles

Par le biais de la présentation d'organisation d'événements sur le site du Château de Brézé, le dossier permettait au candidat de montrer sa maîtrise des techniques de base dans les domaines managérial et marketing, en intégrant les dimensions opérationnelles.

2.1.3 Questions 2.1 et 2.2

Quelles actions recommandez-vous d'entreprendre pour améliorer le référencement naturel du site ?

Faites les recommandations quant à la démarche à suivre pour réaliser cette opération. Quels outils vous semblent nécessaires pour en mesurer l'efficacité ?

Cette question, en lien avec la gestion de l'information, montre l'importance prise par les technologies de l'information et de la communication, et notamment, celle du Web 2.0 dans la création d'événements. Elle éclairait aussi sur la connaissance des candidats quant à la mise en place d'une opération de communication (mots-clés, contenu, liens...) et de son contrôle.

2.1.4 Question 2.3

Déterminez les champs de la base de données « associations familiales du territoire » qu'il vous paraît indispensable de renseigner dans l'optique de déclencher l'opération de marketing direct.

La question permet de vérifier les connaissances sur les bases de données et l'aptitude du candidat à les mettre en place de façon opérationnelle.

2.1.5 Question 2.4

Proposez de façon argumentée les leviers de motivation que vous recommandez à M. Matheson d'actionner pour sensibiliser les collaborateurs à l'importance des événements pour le site et pour les inciter à réaliser un travail de qualité malgré les perturbations engendrées par leur organisation.

Il s'agit là de développer la connaissance sur les capacités managériales d'une équipe. Cette réponse devait être structurée.

Dossier 3 : le montage de produits touristiques et l'interculturalité

Par le montage et la tarification d'un produit touristique, ce dossier amenait les candidats à montrer leur maîtrise de techniques essentielles : calcul de coût, adaptation et connaissance de clientèles étrangères, animation de réseaux, etc. Cette partie plus opérationnelle, permettait la mise en application directe des pratiques de la profession.

2.1.6 Questions 1 et 2

Calculez le coût de revient du produit proposé, par personne et pour le groupe en faisant ressortir les taxes à payer.

Déduisez de vos calculs précédents le prix de vente TTC par personne (base 1/2 double) avec un taux de marque de 12%

Ce dossier portait sur l'une des compétences fondamentales pour un spécialiste du tourisme, à savoir le calcul d'un coût de revient et l'élaboration de la tarification de prestations touristiques de manière forfaitaire.

2.1.7 Question 3

Proposez une adaptation de ce produit à la clientèle visée en identifiant les éléments à modifier et ceux à conserver. Justifiez vos propositions. Le format de ce nouveau produit est le suivant : séjour du vendredi début d'après-midi au dimanche midi de mai à septembre.

L'utilisation des annexes amenait le candidat à dresser un profil type de la clientèle étrangère choisie, pour ensuite adapter le produit initial aux attentes de celle-ci.

2.1.8 Questions 4 et 5

Etablissez une liste d'éléments concrets (actions à mettre en place, éléments de l'offre à modifier...) sur lesquels les prestataires touristiques doivent être particulièrement vigilants pour réussir un accueil professionnel et adapté à la clientèle britannique. Ce travail doit être mené en direction des acteurs de type Hôtellerie/restauration et pour les sites touristiques.

Quelles actions pourraient être entreprises par l'office de tourisme (et ses partenaires consulaires ou publics) pour aider les prestataires concernés à atteindre cet objectif ?

Ces deux questions avaient trait à la GRC (gestion de la relation client) et en particulier à l'interculturalité. Dans un premier temps, les candidats étaient amenés à formuler des recommandations pratiques à des prestataires de service pour l'amélioration de la clientèle étrangère ciblée et dans un deuxième temps, ils devaient proposer des actions concrètes d'animation de réseau.

2.2 Observations générales

2.2.1 Sur le fond

Les copies ont globalement été d'un niveau faible à moyen... avec beaucoup de questions non traitées ou très partiellement.

DOSSIER 1 :

Pour l'ensemble des candidats, la démarche stratégique apparaît globalement maîtrisée, mais on constate, pour beaucoup d'entre eux, une absence préjudiciable de connaissances en gestion et de capacité d'analyse financière.

- SWOT : beaucoup de confusions entre forces et opportunités et entre menaces et faiblesses. Souvent les arguments sont présentés sans souci de structuration ce qui nuit à l'analyse demandée ensuite ;
- analyse financière : le jury a constaté un manque de maîtrise flagrant en ce domaine. Un nombre très faible de candidats seulement a su appuyer son analyse sur le calcul de grandeurs significatives (FRNG, BFR, ratios, ...).

DOSSIER 2 :

Le jury souligne la méconnaissance des outils multimédias, notamment en ce qui concerne le référencement naturel d'un site, ce qui est dommageable par rapport aux compétences attendues par l'ensemble de la profession.

Les techniques et les outils du marketing direct ne sont pas maîtrisés (méthodologie, gestion de base de données et contrôle des opérations). La question management a été traitée de façon très « théorique », trop souvent sans prise en considération du contexte de la structure.

DOSSIER 3 :

Dans cette partie faisant la part belle à l'aspect « opérationnel » et permettant une application directe des pratiques de la profession, le niveau des résultats obtenus est décevant.

En ce qui concerne les deux premières questions, le jury a constaté :

- une difficulté à identifier les informations pertinentes et à en comprendre le sens et l'utilité ;
- une méconnaissance (ou une absence de maîtrise) du calcul des coûts.

Concernant l'adaptation du produit à une clientèle étrangère spécifique, les résultats apparaissent faibles :

- Les candidats n'ont pas su tirer profit du profil clientèle qui leur était fourni ;
- Certains d'entre eux ont eu des difficultés à identifier les prestations leur correspondant.

Enfin, les deux dernières questions (recommandations aux prestataires de service et animation du réseau) ont sans doute pâti d'un manque de temps, mais le jury constate un manque de réelles connaissances professionnelles ...

2.1.2 Sur la forme

Dans l'exercice de la profession d'enseignant, il est important de s'exprimer avec clarté, concision et en structurant ses propos, ce qui doit conduire à :

- des copies avec des parties bien distinctes, des réponses organisées, des tableaux...
- des réponses rédigées et argumentées, faisant appel aux éléments des annexes...

Le jury regrette que certaines copies soient très mal écrites, avec une orthographe médiocre et présentant un manque de soin dans la présentation.

2.3 Conseils aux candidats

2.3.1 Conseils portant sur le fond

- Approfondir les connaissances de base figurant dans le BTS tourisme, notamment l'analyse financière et les techniques professionnelles ;
- Bien cerner les questions posées, exploiter les données chiffrées et la documentation fournie pour en tirer le meilleur parti possible ;
- Maîtriser et mobiliser les principaux champs de connaissance théoriques du management et de la gestion de la relation client, ainsi que ceux relevant des territoires et du contexte juridique des activités touristiques ;
- Veiller à adapter les réponses au contexte du sujet ;
- Avoir le souci de dépasser le niveau théorique pour atteindre la dimension professionnelle, en lien avec une bonne connaissance du « terrain ».

2.3.2 Conseils portant sur la forme

- Bien gérer son temps, en prenant soin d'étudier le dossier en entier pour évaluer correctement le travail à réaliser par partie... et éviter de « bâcler » les fins de copie ;
- Soigner la présentation de la copie, et structurer les réponses de manière apparente ;
- Veiller à ce que l'écriture soit lisible.

2.3.3 Conclusion

Pour réussir cette épreuve, le candidat doit :

- Analyser et s'appropriier les programmes de gestion de la relation client (dont l'interculturalité), le marketing, la conception et le montage de prestations touristiques, le cadre organisationnel et juridique des activités touristiques et les notions de tourisme et territoires ;
- Étudier attentivement le contexte, les annexes et s'imprégner de l'environnement à la fois stratégique, territorial et de la structure support de l'épreuve ;
- Bien exploiter les annexes en sélectionnant les informations pertinentes ;
- Approfondir, justifier et argumenter les réponses ;
- Contrôler la fiabilité et la vraisemblance des propositions
- Faire preuve de qualités rédactionnelles.

Pour réussir cette épreuve, les candidats doivent s'appropriier le nouveau référentiel du BTS tourisme. Il peut s'avérer utile de se rapprocher du milieu professionnel afin de mieux maîtriser les techniques de gestion, de montage de produits et de communication.

3. Épreuve de leçon sur programme

3.1 Éléments statistiques

Moyenne : 8,44

Nombre de candidats : 9

Note la plus haute : 17

Note la plus basse : 2

3.2 Observations et conseils aux candidats

L'exposé et l'entretien doivent permettre d'apprécier :

- la cohérence de la proposition de leçon dans ses aspects méthodologiques, didactiques et pédagogiques,
- la prise en compte et l'adaptation au contexte d'enseignement et à la situation professionnelle,
- la mobilisation des savoirs et connaissances propres à la discipline,
- l'aptitude à construire et à organiser un exposé,
- la capacité à justifier d'une démarche, à recourir à des outils adaptés et à mobiliser des ressources,
- la prise en compte des transversalités pédagogiques.

Une attention particulière doit être portée aux acquis des élèves, aux dispositifs et modalités d'évaluation sous toutes ses formes. Les propositions pédagogiques doivent pouvoir intégrer tous les aspects de l'acte d'apprentissage.

Constats

Les prestations réalisées ont laissé apparaître une grande disparité entre les candidats.

D'une façon générale, les bons candidats ont su :

- témoigner d'une bonne connaissance du référentiel du BTS tourisme,
- enrichir leur présentation orale par des supports adaptés,
- prendre en compte le contexte général lié aux spécificités de l'établissement et de la classe.
- analyser les dimensions didactiques et pédagogiques du sujet et expliciter les modalités d'évaluation retenues,
- s'appuyer sur leur connaissance de l'environnement touristique et sur leurs pratiques professionnelles,
- donner du sens à l'ensemble des enseignements dispensés par des liens pertinents entre tous les enseignements du BTS, y compris l'étude personnalisée encadrée et l'atelier de professionnalisation.

Le jury a particulièrement apprécié la capacité de certains candidats à mettre en avant une démarche globale cohérente (maîtrise des savoirs, choix didactiques et pédagogiques pertinents, proposition de supports adaptés...) et à la justifier lors de l'entretien.

Néanmoins, des insuffisances ont été constatées chez bon nombre de candidats. Celles-ci concernaient :

- une méconnaissance du référentiel du BTS Tourisme,

- des connaissances approximatives dans la discipline (stratégie de distribution, connaissance des acteurs et typologie des agences de voyage),
- une transversalité avec les autres disciplines trop rarement établie,
- un approfondissement insuffisant des aspects pédagogiques, souvent abordés de façon descriptive et ne permettant pas de juger de l'intention pédagogique de la leçon,
- la non prise en compte du contexte de classe ou d'établissement dans la construction de la leçon,
- des choix de séquences d'une heure pour une partie importante du programme ce qui est insuffisant pour atteindre les objectifs déclarés,
- des activités pédagogiques vastes et difficilement réalisables en l'état,
- une insuffisante prise en compte de l'évaluation. Son intérêt est trop souvent négligé. Les types d'évaluation à adopter sont peu argumentés et leurs limites non cernées,
- une communication non appropriée, avec un langage parfois familier, une capacité d'écoute et une interaction avec le jury très limitées (questions non comprises, argumentation insuffisante),
- des supports pédagogiques qui se résument soit uniquement à des sources documentaires papier, soit à l'énumération de tous les outils envisageables sans efficacité opérationnelle dans le cadre de la leçon,
- une durée inadaptée de la présentation orale,
- un manque de conviction et de capacité d'argumentation lors de la phase d'entretien

Conseils aux candidats

Une lecture attentive du sujet est recommandée afin d'en délimiter correctement les contours pédagogiques et les concepts visés. Il est impératif de porter une attention particulière au programme et aux indications complémentaires afin de construire et d'organiser une séance cohérente. Le jury rappelle aux candidats qu'il est indispensable de maîtriser les concepts et contenus abordés dans les programmes et référentiels. La qualité d'une leçon nécessite une excellente maîtrise des concepts fondamentaux.

La démarche présentée doit être concrète et opérationnelle. Le candidat doit utiliser un vocabulaire et des supports adaptés au public visé. Ces derniers doivent être accompagnés d'un questionnement précis permettant leur exploitation de façon pertinente et mettant en évidence les liens entre le contexte d'enseignement et les solutions proposées. Le candidat doit réfléchir aux contenus précis de l'évaluation en lien avec les exigences du sujet en termes de niveaux de connaissances et de compétences.

Lors de l'entretien, le candidat doit faire preuve de recul par rapport à sa prestation, mais aussi de qualités d'argumentation pour répondre aux questions du jury, et enfin de dynamisme et de force de conviction. D'une façon générale, le jury attend de lui qu'il adopte un langage et un comportement adaptés à un concours de recrutement d'enseignant, et qu'il soit en mesure :

- d'appréhender les attendus du référentiel du BTS Tourisme y compris en termes de certification,
- de maîtriser les savoirs disciplinaires et les avoirs associés,
- de tenir compte du contexte d'enseignement proposé,
- de structurer son exposé et gérer la durée de son intervention en utilisant la totalité du temps imparti,
- de déterminer la durée et la place de la séquence dans la progression pédagogique annuelle de façon pertinente en fonction des objectifs,

- d'envisager les modalités de la transversalité avec les autres enseignements et du travail en commun avec ses collègues,
- de proposer des activités suffisamment explicites et riches,
- de choisir des supports variés et adaptés aux apprentissages attendus, tenant compte des évolutions technologiques,
- de prendre du recul sur sa pratique lors de la mise en œuvre de la leçon et de s'interroger sur clés de réussite, les difficultés rencontrées et les améliorations possibles.

4. Épreuve sur dossier

4.1 Éléments statistiques

Moyenne : 12,11

Nombre de candidats : 9

Note la plus haute : 18

Note la plus basse : 5

4.2 Partie 1 : soutenance de dossier suivie d'un entretien (notée sur 14)

Constat général

La plupart des candidats ont présenté un dossier dont la situation problème s'appuie sur leur expérience professionnelle. La richesse de ces situations, très souvent vécues, a permis aux meilleurs candidats d'alimenter opportunément leur réflexion didactique et de proposer une ressource pédagogique ou un support d'évaluation tout à fait exploitable dans le cadre d'un enseignement.

Les meilleurs candidats ont une bonne approche des attentes de cette épreuve orale, savent penser leur présentation en lien avec les autres enseignements (transversalités) et utilisent des sources, des constats et des préoccupations de type professionnel.

Le jury rappelle cependant que même si la situation professionnelle exposée dans le dossier est de qualité, c'est bien sa transposition didactique qui est valorisée. Celle-ci doit mettre en avant la capacité du candidat à rendre exploitable pédagogiquement un contenu professionnel dans une classe dont la spécialité est liée à l'option choisie. Cela suppose une identification précise des éléments du référentiel concerné, un positionnement de la ressource pédagogique ou du support d'évaluation au sein d'une progression de cours, un inventaire des pré-requis nécessaires, et des propositions crédibles de mise en œuvre pédagogique avec les transversalités associées.

Une fois ce contexte posé, le jury a apprécié le caractère concret de la ressource pédagogique ou du support d'évaluation proposé.

Les meilleurs candidats présentent des qualités de communication : écoute active, esprit de synthèse et de structuration dans leurs réponses.

Conseil aux candidats

Sur la forme :

En considérant le temps limité de préparation (une heure trente de préparation pour les deux parties), il est entendu que l'exposé de 20 minutes ne permet pas de produire des ressources abouties ou des supports prêts à l'emploi. Le jury conseille aux candidats de proposer des ressources complémentaires, des idées et des pistes de réflexion à développer.

Les différents sujets sont en général bien maîtrisés au niveau du contenu, mais la durée de préparation courte oblige à une grande rapidité pour la mise en place des adaptations pédagogiques.

Le jury recommande aussi d'occuper opportunément la totalité du temps proposé pour l'exposé de 20 minutes (certains exposés n'ont duré qu'une dizaine de minutes).

Sur le fond :

Outre la transposition didactique de la situation professionnelle réelle, le jury rappelle que cette épreuve comporte un sujet à traiter. Celui-ci peut préciser le niveau et le type de classe, l'enseignement concerné ainsi que le thème à traiter. Il propose de produire une ressource pédagogique ou un support d'évaluation. Un extrait du référentiel peut être annexé. Le jury conseille de ne pas s'écarter du sujet proposé, même si ce dernier incite le candidat à envisager la situation professionnelle présentée dans le dossier sous un angle différent (par exemple à la lumière d'un autre enseignement concerné par l'option choisie, mais peu évoqué dans le dossier). Cela suppose une bonne connaissance des contenus du référentiel, une certaine culture technique et professionnelle, ainsi qu'une réflexion sur les finalités de la discipline. De même, les propositions didactiques des candidats doivent être adaptées au niveau et au type de classe indiqués dans le sujet.

Le jury insiste aussi sur l'importance de la structuration du discours. On attend d'un enseignant une communication structurée qui correspond à un besoin réel de la part de ses futurs élèves.

Les candidats doivent faire preuve de dynamisme, montrer leurs convictions, choisir un vocabulaire adapté et développer une écoute active envers le jury. Ils doivent aussi prendre en considération l'importance de la communication « non verbale » dans leur exposé et au cours de l'entretien avec le jury.

Enfin, on peut suggérer aux candidats d'anticiper et de prévoir dans leur dossier des documents qui pourraient être utilisés ensuite comme ressources pour mettre en place un support pédagogique ou un support d'évaluation (ce qui est demandé dans le sujet).

4.3 Partie 2 : Agir en fonctionnaire de l'État de façon éthique et responsable (notée sur 6)

Présentation de l'épreuve

La seconde partie de l'épreuve « Soutenance de dossier suivie d'un entretien » consiste en une interrogation portant sur la compétence « Agir en fonctionnaire de l'État de façon éthique et responsable ».

À partir d'un document qui lui a été remis, le candidat doit répondre pendant 10 minutes à une question pour laquelle il a préparé les éléments de réponse durant le temps de préparation de l'épreuve. Cette seconde partie doit lui permettre de réfléchir à une situation problématique qu'un enseignant peut rencontrer dans un contexte professionnel et à la façon dont il doit réagir face à elle.

L'exposé du candidat se poursuit par un entretien avec le jury pendant 10 minutes.

Observations du jury

Les prestations des candidats ont été dans l'ensemble de qualité satisfaisante, les candidats ayant pris en compte les exigences de cette seconde partie de l'épreuve et s'étant efforcés de traiter cette dernière avec la rigueur nécessaire.

La connaissance des candidats du cadre légal et réglementaire du métier d'enseignant a paru convenable au jury. Néanmoins, celui-ci a constaté d'une part, que les exposés n'étaient pas toujours assez structurés et d'autre part, que l'analyse des situations proposées par le jury et la

formulation des réponses apportées par les candidats n'étaient pas suffisamment précises et approfondies.

Il a toutefois apprécié que certains candidats soient capables d'appréhender les différentes dimensions des situations problématiques proposées. De même, la réactivité des candidats face au questionnement du jury et leur capacité à construire ou à approfondir leurs réponses devant celui-ci ont pu compenser le manque de pertinence et de précision des solutions qu'ils préconisaient dans leur exposé de départ. Les réponses des candidats ont en revanche rarement manqué de réalisme aux yeux du jury.

Conseils aux candidats

Les candidats doivent correctement gérer le temps qui leur est imparti d'une part, pour préparer leur exposé en loge, d'autre part, pour le présenter au jury. Très souvent, la durée de l'exposé des candidats est trop courte et ne leur permet pas d'approfondir spontanément leurs propos. Le jury rappelle également que les réponses improvisées face à lui ne sont pas nécessairement les meilleures.

Par ailleurs, les réponses des candidats ne doivent pas être seulement théoriques, voire idéalistes. Elles doivent être empreintes de bon sens et s'appuyer sur une approche concrète des problématiques posées et ainsi, sur une connaissance suffisante du fonctionnement du système éducatif.

ANNEXES

Annexe 1 : note aux candidats

Note aux candidats admissibles au CAPET externe section « économie et gestion » Option E

(Session exceptionnelle 2014)

- Pour la première épreuve d'admission « Leçon portant sur les programmes des lycées et des classes post-baccalauréat », les candidats peuvent apporter une documentation personnelle, une calculatrice autonome et un microordinateur portable personnel à condition que son utilisation soit autonome.

En revanche, **ne sont pas autorisés** :

- l'accès aux réseaux numériques (quelle qu'en soit la modalité : câble, wifi, clé, etc.) ;
- les dispositifs d'impression, y compris portables ;
- l'utilisation d'un système de vidéo-projection ;
- tout autre matériel électronique (en particulier, téléphone).

Le sujet qui sera remis au candidat comportera des informations relatives au cadre pédagogique (classe) ainsi qu'au contexte d'enseignement.

- Pour la seconde épreuve d'admission « **épreuve sur dossier** » comportant deux parties, les candidats :

- doivent impérativement faire parvenir leur dossier en deux exemplaires au secrétariat du jury (adresse de l'établissement scolaire où se déroulent les épreuves d'admission) **cinq jours francs avant le début des épreuves d'admission** ; le dossier, d'une dizaine de pages (hors annexes), doit présenter « une situation problème » à partir d'une observation réelle d'une organisation (entreprise, association, collectivité publique) faite personnellement par le candidat dans le cadre d'un stage ou d'une expérience professionnelle ; il ne s'agit en aucun cas de fournir un cours ou un TD « clés en main ».
- ne sont autorisés à apporter que leur exemplaire personnel du dossier ; en conséquence, tout autre document ou matériel ne pourra être apporté ou utilisé lors de la préparation ou lors de l'entretien de cette épreuve.

Déroulement de cette seconde épreuve d'admission :

- le jury fournit au candidat deux sujets au moment de son entrée en loge : un premier sujet qui précise la ressource pédagogique ou le support d'évaluation à produire par le candidat pendant la préparation en s'appuyant sur la thématique du dossier (le cas échéant, un extrait du référentiel idoine sera fourni avec le sujet) ; un second sujet relevant de la deuxième partie de l'épreuve (interrogation sur la compétence « Agir en fonctionnaire de l'État et de façon éthique et responsable »), composé d'une question à traiter, généralement accompagnée d'un texte court permettant d'orienter le propos ;
- le candidat dispose d'un temps global de préparation des deux sujets d'une heure trente minutes ;
- le passage du candidat devant le jury dure au maximum une heure en deux temps bien distincts : une première partie liée au dossier qui dure au maximum 40 minutes et notée sur 14 points ; une seconde partie qui dure au maximum 20 minutes et notée sur 6 points.

NOTA : les programmes de référence pour l'admission sont ceux de la classe de première STMG (économie, droit, management, sciences de gestion), de terminale STMG (économie, droit, management) et du BTS tourisme (gestion de la relation client, élaboration de l'offre touristique à l'exception de tourisme et territoire, gestion de l'information touristique et parcours de professionnalisation).

Annexe 2 : exemple de sujet de la leçon sur programme

CAPET EXTERNE/CAFEP D'ECONOMIE ET GESTION

Option « Gestion des activités touristiques »

Session 2014 exceptionnelle

EPREUVE ORALE D'ADMISSION

Leçon sur programme

Coefficient 3

Préparation : 3 heures. Durée de l'épreuve : 1 heure (exposé : 30 minutes ; entretien : 30 minutes)

Rappel de la définition de l'épreuve : *Dans un cadre pédagogique et un contexte d'enseignement donnés, le candidat présente, dans l'option choisie, un projet de séquence pédagogique, intégrée dans une progression (leçon, séance de travaux dirigés, etc.). La présentation est suivie d'un entretien avec le jury au cours duquel le candidat est invité à justifier ses choix d'ordre didactique et pédagogique.*

Sujet 1

Vous avez la responsabilité de l'enseignement suivant :

Cadre organisationnel et juridique des activités touristiques

En classe de :

Section de Technicien Supérieur Tourisme 1^{ère} année

Le contexte pédagogique est le suivant :

Vous êtes enseignant(e) dans un lycée polyvalent situé en province dans une ville moyenne. Vous effectuez l'ensemble de votre service au sein de la STS Tourisme où vous intervenez en première année dans l'enseignement du Cadre organisationnel et juridique des activités touristiques.

Votre classe comprend 36 étudiants qui proviennent de formations très diverses : 15 étudiants sont titulaires d'un baccalauréat technologique STG (11 proviennent de la terminale mercatique, 4 de CGRH), 12 sont issus d'un baccalauréat général (de terminale L, ES et S), 5 ont obtenu un baccalauréat professionnel, 4 ont intégré la section après une année à l'université.

Le lycée a tissé un réseau avec les entreprises de la région. La séquence que vous devez préparer se déroule début octobre. Les étudiants partiront pour leur premier stage mi-novembre.

Vous présenterez un projet de séquence pédagogique sur le thème suivant :

Analyse du mode de structuration des distributeurs de voyage.

En vous appuyant sur les ressources mises à votre disposition, vous présenterez :

- Les objectifs,
- La place de la séquence dans votre progression pédagogique,
- Le déroulement envisagé,
- Les supports et outils utilisés, notamment numériques,
- Vos propositions en matière d'évaluation,
- Les transversalités que vous envisagez,
- Les autres aspects que vous jugerez utiles de présenter.

Annexe 3 : exemple de sujet de la partie 1 de l'épreuve sur dossier

CAPET EXTERNE D'ÉCONOMIE ET GESTION

Option « gestion des activités touristiques »

Session 2014 exceptionnelle

ÉPREUVE ORALE D'ADMISSION

Épreuve sur dossier

Coefficient 3

Préparation : 1 heure 30 minutes

Durée de l'épreuve : 1 heure

Partie 1 « Soutenance de dossier suivie d'un entretien avec le jury » :

Présentation 20 minutes maximum ; entretien 20 minutes

NOM du candidat : XXXX

Numéro de jury : XXXX

Date : XXXX

L'épreuve porte sur l'exploitation de votre dossier.

Elle consiste à produire et à présenter au jury :

Une ressource pédagogique

ou

Un support d'évaluation

Dans le cadre suivant :

Niveau et type de classe : Première année BTS Tourisme

Enseignement : Gestion de la Relation Client

Thème : **Argumentation et traitement des objections**

Vous devez choisir dans votre dossier le ou les éléments que vous souhaitez exploiter, justifier vos choix, expliquer les adaptations nécessaires à leur exploitation en classe, identifier si besoin d'éventuelles ressources complémentaires, envisager des transversalités possibles.

NB : il s'agit de didactiser une situation vécue ou observée dans une organisation et non de présenter une leçon.

Extrait du programme ou du référentiel :

Notions, outils et méthodes	Sens et portée de l'étude
La négociation commerciale	Au cœur du métier de conseiller en voyages/séjours, les techniques de vente occupent une place prépondérante dans la gestion de la relation client. Dans un premier temps il s'agit de décrire le contexte de la situation de vente puis d'adopter la stratégie et les techniques adaptées à mettre en œuvre, en distinguant les situations de prescription (conseiller en séjour) des situations de commercialisation (conseiller en voyages, télévendeur...).

Annexe 4 : exemple de sujet de la partie 2 de l'épreuve sur dossier

CAPET EXTERNE / CAFEP D'ÉCONOMIE ET GESTION

Option « gestion des activités touristiques »
Session 2014 exceptionnelle

ÉPREUVE ORALE D'ADMISSION

Épreuve sur dossier (coefficient 3)

Préparation : 1 heure 30 minutes
Durée de l'épreuve : 1 heure

Partie 2 « Agir en fonctionnaire de l'État de façon éthique et responsable »

Présentation 10 minutes ; entretien 10 minutes

À l'occasion de la remise de copies aux étudiants de BTS Tourisme dont vous avez la responsabilité, l'un d'eux conteste votre appréciation révélant un manque profond de travail de sa part expliquant sa note très insuffisante. Pendant que chacun prend connaissance de l'évaluation de son devoir, vous tentez d'apaiser la situation en présentant plus en détails à cet étudiant les raisons de votre appréciation et les efforts qu'il doit fournir pour progresser. Le ton monte malgré tout et vous le priez de bien vouloir se calmer et se taire pour que puissiez proposer les éléments de correction à l'ensemble de la classe. A la fin du cours, alors que la salle s'est vidée, l'étudiant fait irruption dans celle-ci, ferme la porte derrière lui et vous en empêche l'accès. Il s'énerve alors, vous insulte et vous menace de représailles physiques si vous ne changez pas d'attitude à son égard. Vous parvenez finalement à vous dégager de ce face-à-face et à regagner rapidement la cour.

1. Selon vous, quelles réponses de votre part cette situation appelle-t-elle, dans l'immédiat et dans un second temps ? Quels sont vos droits face à un tel événement ?
2. Eu égard à son comportement, l'étudiant encourt-il des sanctions ?

Vous présenterez et argumenterez vos propos au regard de la compétence « Agir en fonctionnaire de l'État de façon éthique et responsable ».