

BTS tourisme, une formation, 24 métiers

Depuis la rentrée 2012, les anciens BTS ventes et productions touristiques et animation et gestion touristiques locales ont laissé place à une seule formation aux multiples métiers du tourisme : le BTS tourisme. Cette nouvelle formation, adaptée aux fortes évolutions du secteur, gagne ainsi en lisibilité et en pertinence, notamment auprès des professionnels.

Auteurs

Anne Vauquelin et Corinne Ruault

Professeurs en STS tourisme au lycée Camille-Saint-Saëns (Rouen)



Retrouvez

cet article sur le site d'*Économie et Management*
www.cndp.fr/revueEcoManagement

Les objectifs de la formation

En choisissant entre les deux grands secteurs du tourisme que sont le tourisme émetteur et le tourisme réceptif, l'étudiant pourra, grâce au nouveau BTS, construire plus aisément son parcours professionnel.

Il y est conduit par un enseignement portant sur quatre fonctions transversales qui couvrent l'ensemble des activités du secteur, sachant que les activités d'accueil doivent être maîtrisées aussi bien en langue française qu'en langues étrangères :

- > accueil, vente et suivi de clientèle ;
- > accueil, animation et accompagnement des touristes ;
- > élaboration de l'offre touristique ;
- > veille, traitement et partage de l'information touristique.

Ces fonctions sont abordées aussi bien par un enseignement général (culture générale et expression, langues vivantes, tourisme et territoire, cadre organisationnel et juridique des activités touristiques) que par un enseignement professionnel (gestion de la relation client, mercatique et conception de prestation touristique, gestion de l'information touristique).

Julie Douville Bachelay, agent de voyages, Rouen

Chez Marmara, nous accueillons toujours avec plaisir des jeunes stagiaires ! Étant moi-même diplômée dans le tourisme, j'ai à cœur de leur faire partager ma passion du métier ! Ce nouveau BTS tourisme me semble très intéressant. La gestion relation client est primordiale dans notre secteur d'activité et bien évidemment les nouvelles technologies doivent être maîtrisées. Ces matières font leur entrée en force dans ce nouveau BTS... à nous, professionnels du tourisme, de compléter cette formation à l'occasion des stages.



© Bill Goehring

Ces fonctions recouvrent trois grands groupes de métiers :

- > les métiers de la vente et la relation client tels que : conseiller en voyages, commercial, agent de réservation, chargé de marketing...
- > les métiers d'animation et de découverte d'un territoire : conseiller en séjour, accompagnateur, médiateur culturel, agent de développement, animateur numérique du territoire...
- > les métiers de l'organisation et de la conception : concepteur de circuits et de séjours, organisateur d'événement, gestionnaire d'une structure, responsable d'animation...

Ceux-ci peuvent s'exercer dans des structures très diverses, relevant aussi bien du secteur public que privé, telles que :

- > les organismes institutionnels du tourisme : bien sûr, les offices de tou-

risme et comités départementaux et régionaux du tourisme, mais aussi les parcs naturels régionaux, les associations de mise en valeur du patrimoine ;

- > les entreprises d'hébergement et de transport de personnes ;
- > les entreprises de tourisme : évidemment les agences de voyages et tours opérateurs, mais également les plateaux d'affaires, les parcs d'attraction, les sites de loisirs.

De nouvelles compétences pour le BTS tourisme...

La réforme du BTS tourisme est induite par les profondes mutations de ce secteur économique. Les différences entre le secteur réceptif couvert par le BTS AGTL et le secteur

émetteur couvert par le BTS VPT se sont considérablement réduites au point d'envisager une formation unique à l'ensemble des métiers.

La montée en puissance d'Internet et maintenant des technologies de la mobilité de l'information ont été placées au cœur du nouveau BTS. Un client qui entre dans une agence de voyages a déjà fait ses propres recherches sur le Net. Un touriste qui pousse la porte d'un office de tourisme a déjà les informations sur le territoire. Pour conserver ces « clientèles », les professionnels doivent apporter autre chose et donner de la valeur ajoutée à leur intervention. C'est cette nouvelle approche du métier qui a guidé les concepteurs du programme du BTS tourisme.

Ainsi, les étudiants sont formés aussi bien à vendre des voyages sur les outils professionnels des agences de voyages (GDS, *Global Distribution Systems*, sites BtoB...) qu'à renseigner le client ou le touriste par le biais de tablettes numériques. Ils sont également formés à l'utilisation professionnelle des réseaux sociaux afin de mieux connaître et capter des clientèles et mener des campagnes de e-marketing. Ils doivent enfin être capables de générer de l'information sur les outils numériques : animer un blog ou un forum pour le compte d'une organisation touristique, créer un parcours de visite accessible sur les smartphones via des flashs codes, alimenter et mettre à jour un site de m-tourisme¹, animer un territoire par la mise en œuvre d'une opération de géocaching accessible grâce aux GPS.

L'autre aspect de cette rénovation porte sur la « gestion relation client ». Déjà très présente dans le BTS VPT, elle est aujourd'hui également fondamentale pour les professionnels du tourisme réceptif. L'objectif affiché de la France, première destination

Mélissa, 20 ans, étudiante en STS tourisme après avoir obtenu un baccalauréat littéraire au lycée Augustin-Fresnel à Bernay (27)

Pendant des années j'étais persuadée que la faculté d'anglais était ma voie, puis j'ai découvert que j'avais besoin d'études plus concrètes, et le BTS tourisme m'a semblé être celui qui me convenait le mieux. En effet, c'est grâce à l'expérience que j'ai retirée chaque année du job d'été à l'office de tourisme de ma ville depuis mes 16 ans que je me suis dit « pourquoi pas ? » J'aime le contact avec les gens, me rendre utile, la culture, le patrimoine et les langues étrangères.

Le BTS tourisme est une formation vraiment vivante où l'étudiant est pleinement acteur de sa formation avec des actions, des stages, des ateliers, des mises en situation à trouver, réfléchir et effectuer. C'est agréable de se sentir investi dans sa formation. J'aime beaucoup le côté concret et professionnalisant du BTS avec les matières telles que la gestion relation client, la production et les ateliers qui nous mettent en situations réelles. Les matières plus générales comme le marketing, cadre organisationnel et juridique de l'activité touristique (COJAT), ou l'approche « tourisme et territoire » donnent des bases plus larges et générales, qui ne sont pas uniquement ciblées sur le tourisme et permettent d'être polyvalents. J'apprécie la proximité avec les professeurs, avec qui il est facile de parler et demander conseil.

¹ > Le m-tourisme désigne l'usage des technologies mobiles, smartphones, et tout appareil mobile connecté à l'Internet, au service de la communication touristique.

touristique du monde, est de maintenir sa part de marché et d'augmenter ses recettes. Pour cela, l'accueil doit désormais contribuer à atteindre ce résultat. Pour amener les touristes à prolonger leur séjour, à découvrir des sites ou des activités vers lesquels ils ne seraient pas allés spontanément, il est nécessaire d'optimiser les atouts d'un territoire : animer les réseaux des prestataires, élaborer des offres telles que des séjours forfaitaires ou des passeports intersites... L'accueil actif et performant doit permettre de proposer à chacun l'offre de séjour qui lui correspond.

Charlotte, 19 ans, filière L, après une année d'études universitaires

M'étant quelque peu égarée à l'université l'année dernière, j'ai choisi de me réorienter et de privilégier une formation plus encadrée et plus concrète telle que le BTS. Aimant particulièrement les langues étrangères, j'ai trouvé que le domaine du tourisme serait un parfait environnement au sein duquel je pourrais évoluer. J'aime le contact humain et j'aime particulièrement découvrir le monde qui nous entoure pour en faire profiter les autres.

Ce qui me plaît dans cette formation, c'est le côté professionnalisant des enseignements. La théorie que l'on apprend en cours est toujours appliquée par la suite, notamment par le biais d'exercices, de pratique et de mises en situation. En plus des cours généraux tels que le français et les langues, nous assistons à des cours plus professionnels et appliqués au tourisme comme la gestion relation clientèle, la production, la mercatique, le droit ou encore la géographie. Ces cours sont renforcés par l'expérience professionnelle de nos professeurs dans ces domaines. De plus, c'est une formation qui nous permet de prendre contact avec des professionnels du tourisme grâce aux actions et aux périodes de stage.

Sara, étudiante en STS Tourisme, après un baccalauréat sciences et technologies de la gestion

Après un BAC STG, j'ai décidé de me lancer dans cette section, car je savais que je ne voulais pas faire de trop longues études. Je désirais plutôt m'orienter vers une branche technologique, qui m'amènerait rapidement à intégrer la vie active. Peu de gens savent qu'avec de bons résultats en section STG, de nombreuses portes s'ouvrent pour la suite de nos études.

J'ai découvert le domaine du tourisme par le biais de plusieurs séjours en France et à l'étranger. J'ai rapidement été attirée par ces métiers, car ils regroupent des activités très variées comme le marketing, la communication, les relations humaines, la gestion des équipes, etc.

J'ai d'abord été orientée vers un BTS hôtellerie-restauration, mais lorsque j'ai précisé à l'un de mes professeurs que je souhaitais faire du management après mes études, elle m'a conseillé de me renseigner sur le BTS tourisme. Le programme m'a plu, j'ai retrouvé des matières que j'étudiais en terminale STG mercatique, comme le droit et le marketing. Les langues sont aussi très présentes. J'ai donc postulé pour celui-ci et j'ai été admise.

Aujourd'hui, j'aime ce que je fais et j'ai l'intention de poursuivre par une licence management touristique et hôtelier.

... et une nouvelle façon d'enseigner

Les étudiants bénéficient chaque semaine d'une séance d'atelier de professionnalisation. Coanimés par des enseignants de plusieurs disciplines, ces « ateliers » permettent d'aborder divers aspects, thèmes ou problématiques du monde du tourisme. Par groupes, les étudiants sont confrontés à des situations professionnelles réelles ou simulées et sont amenés à réaliser des productions. On peut par exemple citer la mise en place du poste d'accueil lors d'une manifestation, une séquence de vente d'un produit croisière faisant suite à l'intervention d'un partenaire professionnel, la mise en œuvre d'un blog de classe, l'organisation d'une visite de ville pour une clientèle donnée (enfants, étrangers, personnes en situation de handicap) et l'élaboration du support de visite... L'atelier est l'occasion d'illustrer de façon concrète un enseignement théorique, de croiser les disciplines en amenant l'étudiant à mobiliser divers apprentissages pour résoudre une problématique donnée, de faire intervenir des partenaires professionnels, voire de répondre à certaines de leurs demandes.

Les thèmes consacrés aux nouvelles technologies et à la « gestion relation client » occupent une place récurrente dans les ateliers. Ainsi, les étudiants devront être en mesure de concevoir des séjours adaptés aux attentes du client (forfaits à la carte) ou à ses besoins (touriste handicapé), dans le respect du développement durable et du tourisme éthique.

Les ateliers sont le complément naturel des douze semaines de stage et permettent de valider des compétences dans le livret de professionnalisation.

Conclusion

Ce diplôme ainsi rénové correspond au nouveau format des BTS : contrôle en cours de formation (CCF), coanimation des ateliers, livret de professionnalisation.

Au terme des deux années, les étudiants disposent d'une formation suffisamment variée qui leur permet d'accéder à un choix de licences professionnelles (il en existe de très nombreuses en tourisme), de poursuivre d'autres études, ou encore de s'insérer dans le large éventail des métiers du tourisme. ●