

## Témoignages

### Les diplômés du futur BTS Tourisme seront-ils mieux préparés à la réalité du marché ?

**Emmanuelle Roisin-Rogie,**



**directrice du département tourisme de l'Infa**

« Le nouveau BTS est en phase avec les attentes des professionnels : il met l'accent sur la gestion de la relation client multicanale incluant la prospection, la vente, la fidélisation, les langues étrangères et le multimédia. Le " parcours de professionnalisation " permet, en outre, de donner de l'importance à l'expérience terrain (stages, alternance) des étudiants. Le nouveau BTS confère donc plus de polyvalence aux étudiants, tout en leur permettant de se spécialiser dans le domaine de leur choix. »

**Ghislaine Sitruk,**

**directrice pédagogique de l'EPH**



« Le développement d'Internet, du e-commerce, le changement de comportement des clients, devaient donner lieu à des enseignements obligatoires sur ces thèmes. Par ailleurs, le référentiel prévoit de sensibiliser les étudiants à l'aspect éthique et durable du tourisme, ce qui devient indispensable. Le BTS Tourisme devrait, en outre, mettre fin à certaines incohérences. Par exemple, les diplômés du BTS AGTL étaient censés pouvoir travailler en agence réceptive or ils n'étaient pas formés au montage de produit (ce module faisait partie du BTS VPT !). Les enseignements du nouveau BTS sont plus complets et permettent des débouchés plus larges. L'attendis, toutefois, de voir comment il sera mis en pratique. »

**Marie Allantaz, directrice de l'Escaet**



« D'après le référentiel, le futur BTS Tourisme semble mieux répondre aux attentes du marché. Il devrait combler les lacunes des BTS VPT et AGTL en matière de gestion de la relation client et de l'information (multimédias, réseaux sociaux...). Mais tout dépendra de la manière dont ces nouvelles matières seront enseignées. Il faudrait former les professeurs de BTS afin qu'ils interprètent correctement le contenu de cette formation. Par ailleurs, de nombreux débouchés sont prévus pour les diplômés de ce nouveau BTS. Or beaucoup de métiers mentionnés dans le référentiel requièrent plutôt un niveau bac+4 ou bac+5 (chef de produit, gestionnaire aérien, chargé de marketing...). »

**Valérie Boned,**

**secrétaire générale déléguée du Snav**



« Nous avons participé au comité de pilotage issu de la 17<sup>e</sup> CPC pour faire part des attentes des pros sur la relation client, vente et Web. Il faudra, toutefois, attendre que la première promotion soit sur le marché pour juger de la meilleure adéquation entre le nouveau BTS et les besoins des entreprises. Aujourd'hui, les grandes évolutions de ce diplôme sont bien identifiées dans le référentiel. Mais un certain nombre d'établissements restent très inquiets quant à la communication tardive des éléments nécessaires à la mise en place de ce BTS pour la rentrée 2012. »