

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR TOURISME

ÉPREUVE E5
Élaboration d'une prestation touristique

SESSION 2021

Durée: 4 heures coefficient : 5

Matériel autorisé :

L'usage de la calculatrice avec mode examen actif est autorisé.

L'usage de la calculatrice sans mémoire, « type collègue » est autorisé.

Aucun document autorisé.

**Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.
Ce sujet comporte 16 pages numérotées de 1/16 à 16/16.**

Avertissement : pour l'ensemble de cette étude, il vous revient d'être particulièrement attentif à la qualité rédactionnelle, à la présentation, à la cohérence des réponses que vous apporterez aux questions posées. Ces éléments seront pris en compte dans l'évaluation de votre copie.

BTS TOURISME	SUJET	SESSION 2021
E5 : élaboration d'une prestation touristique	Code :	Page 1 sur 16

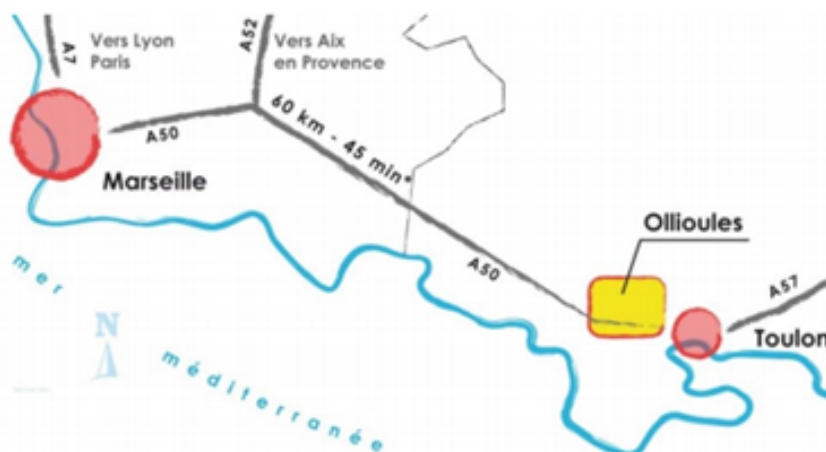


Julia

De la croisière au train...

« Esprit du Voyage d'Ollioules » (**EVO**), est une agence de voyages indépendante créée par Julia ABAL il y a cinq ans. Cette agence traditionnelle est située dans le centre-ville d'Ollioules.

Cette commune est située dans le département du Var, à 10km du centre-ville de Toulon. Elle appartient à la Métropole Toulon Provence Méditerranée (MTPM) qui réunit 12 communes sur un territoire de 300 km² et où résident plus de 437 460 habitants soit 43 % de la population du département du Var.



Situation d'Ollioules – Source : Citadia

Trois autres agences sont situées sur la commune d'Ollioules, mais aucune en centre-ville (deux sont en centre commercial et une en banlieue). La pression concurrentielle est donc actuellement peu importante pour EVO.

Les produits croisières représentent aujourd'hui environ 70% du chiffre d'affaires d'EVO. Cependant, tout en s'étant spécialisée dans le domaine de la croisière, l'agence propose par ailleurs à ses clients, une grande variété d'autres produits touristiques. Julia réalise également des voyages sur-mesure, tant pour les groupes que pour les individuels.

En 17 ans de carrière Julia pense connaître toutes les « ficelles » du métier d'agent de voyage. Sa fièvre voyageuse, notamment pour les destinations lointaines, est toujours aussi présente. Elle aime partager cette passion avec les clients fidèles qui font appel à ses services depuis de nombreuses années.

L'année 2019 a été une année florissante pour l'agence jusqu'à la pandémie de la COVID-19 qui a entraîné une réduction brutale de l'activité au printemps 2020. Loin de se décourager, Julia a vu dans la période de confinement sanitaire et de fermeture temporaire de l'agence, une opportunité pour prendre le temps de réfléchir à la nature de l'activité de l'agence.

Titulaire d'un BTS Tourisme, vous avez été recruté(e) par Julia début 2019 pour la secourir et contribuer au développement de l'agence. Elle souhaite aujourd'hui vous associer à la réflexion sur la nécessaire évolution d'EVO et vous confie trois missions

- **Mission 1 : Montage d'un produit sur mesure**
- **Mission 2 : Développement d'une nouvelle offre**
- **Mission 3 : Intégration d'un nouvel espace de travail**

BTS TOURISME	SUJET	SESSION 2021
E5 : élaboration d'une prestation touristique	Code :	Page 2 sur 16

Mission 1 – Montage d'un produit sur mesure

(Annexes 1 et 2)

Julia a récemment adhéré à l'ADETO (*Association de Développement des Entreprises de Toulon-Ouest*). Il s'agit d'une association composée majoritairement de cadres trentenaires et quadras, actifs aux revenus plutôt élevés. L'un de ses membres, monsieur LEBLANC, lui a récemment fait part de son souhait de partir prochainement avec son épouse, accompagnés de 3 de leurs amis. Elle vous charge de traiter cette demande.

L'offre doit comprendre un hébergement sur Paris où les clients passeront une nuit. Il est nécessaire de sélectionner le prestataire le plus adapté.

1.1 Identifiez, en les justifiant, les critères qui vous permettront de choisir le prestataire d'hébergement à intégrer dans l'offre qui sera faite à monsieur LEBLANC.

Votre choix s'est finalement porté sur le « Pullman Tour Eiffel ». Un premier programme a été élaboré. Avant de transmettre l'offre à monsieur LEBLANC, il reste à vous assurer qu'elle respecte sa contrainte budgétaire.

1.2 Procédez aux calculs nécessaires afin de vérifier que le respect du budget des clients permet d'appliquer le taux de marge de 11% HT que l'agence applique aux produits sur mesure. Concluez.

1.3 Rédigez le courrier d'accompagnement argumenté. Ce dernier sera transmis à monsieur LEBLANC avec le programme déjà établi et les Conditions Générales de Vente.

Mission 2 – Développement d'une nouvelle offre

(Annexes 3 à 12)

La demande reçue de M. LEBLANC, a éveillé l'intérêt de Julia qui, depuis la pandémie s'interroge sur l'évolution de son activité. Pour rendre son activité plus pérenne, elle aimerait élargir son offre et proposer d'autres types de prestations.

Avant de se lancer, elle a besoin de faire un point approfondi sur la situation de son agence et d'être rassurée sur le potentiel de cette nouvelle offre.

2.1 Analysez les conséquences de l'évolution de l'environnement socio-économique récent sur le marché de la croisière.

2.2 Réalisez le diagnostic interne de l'agence EVO. Concluez.

L'idée de développer une offre de produits positionnée « développement durable » et intégrant le train comme mode de déplacement principal la séduit tout particulièrement.

2.3 –Argumentez sur l'intérêt pour l'agence EVO de développer cette nouvelle offre.

BTS TOURISME	SUJET	SESSION 2021
E5 : élaboration d'une prestation touristique	Code :	Page 3 sur 16

Mission 3 – Intégration d'un nouvel espace de travail

(Annexes 6 et 12)

De nombreux membres de l'ADETO, travaillent dans des entreprises hébergées dans un espace de co-working¹ dans la zone de Toulon-Ouest. Cela a fait naître chez Julia l'idée d'abandonner son agence de voyages physique traditionnelle pour s'installer dans cet espace de co-working et y recevoir ses futurs clients, exclusivement sur rendez-vous.

2.4 Portez un jugement sur la pertinence de ce changement pour l'agence EVO ;

Julia est consciente qu'avec ce changement il lui faudra communiquer autrement. Compte tenu de ses moyens limités, elle pense s'appuyer essentiellement sur le site *web* de l'agence, ce qui lui permettrait également de déployer sa nouvelle offre. Cependant avant de choisir définitivement ce support de communication, il lui faut s'assurer au préalable qu'il va lui être possible d'augmenter la fréquentation du site par des clients potentiels.

2.5 Au regard de sa situation, recommandez, en les justifiant, les actions à entreprendre qui pourraient permettre de créer le trafic attendu sur le site web de l'agence.

SOMMAIRE DES ANNEXES

ANNEXE 1	Demande de monsieur LEBLANC	Page 5
ANNEXE 2	Eléments de tarification	Pages 6 à 8
ANNEXE 3	Enquête : les grandes tendances du voyage en 2020	Page 9
ANNEXE 4	Après la crise, quel avenir pour la croisière en Méditerranée ?	Page 10
ANNEXE 5	Cette pollution colossale émise par les bateaux de croisière	Page 10
ANNEXE 6	Entretien avec Julia ABAL	Pages 11 et 12
ANNEXE 7	Comment évoluer vers un tourisme durable après la Covid-19 ?	Page 12
ANNEXE 8	L'Europe fait renaître les trains de nuit transfrontaliers, alternative écolo à l'avion	Page 13
ANNEXE 9	Prendre le train pour les longs trajets	Pages 14 et 15
ANNEXE 10	Les trains de nuit, bientôt plus tendance que l'avion	Page 15
ANNEXE 11	Vers la suppression des trajets aériens courts	Page 16
ANNEXE 12	MOA, une agence de voyage qui n'a pas pignon sur rue	Page 16

1 Coworking : méthode d'organisation du travail regroupant un espace de travail partagé avec différents professionnels

Annexe 1 – Demande de M. LEBLANC

Source : EVO

Objet: Notre demande



Bonjour Julia,

Suite à votre venue à la réunion organisée par l'ADETO, je vous transmets le détail de notre demande.

Nous serions 5 personnes : Monsieur et Madame LEBLANC, Monsieur et Madame LUPIN et Madame TERRIER.

Notre budget maximum est de 1 500€ par personne. Madame TERRIER est prête à régler un supplément pour sa chambre individuelle de 650 €.

Nous souhaiterions voyager du 11 au 16 septembre 2021, en train en seconde classe.

Nous partirions de Toulon mais merci de prévoir un préacheminement au départ de la gare de Nice pour Madame TERRIER qui nous rejoindra en gare de Toulon.

Nous resterions la journée du 11 septembre sur Paris et repartirions le lendemain en direction d'Amsterdam où nous resterions 2 nuits. Sur le retour, merci de prévoir 2 nuits à Bruxelles.

Concernant nos hébergements, nous souhaiterions de l'hôtellerie 3 ou 4 étoiles située en cœur de ville en formule "nuitées et petits déjeuners". Sur Paris, si cela était possible, nous souhaiterions avoir un hébergement qui nous permette d'avoir une vue sur la Tour Eiffel.

Madame TERRIER souhaite bien évidemment être logée en chambre individuelle. Merci de prévoir à chaque arrivée en gare, un transfert privatif jusqu'aux hôtels.

Pour les activités, prévoir :

- Sur Paris, un diner-croisière sur la Seine,
- Sur Amsterdam, une visite guidée insolite et privative en vélo, et des billets coupe file pour les musées Van Gogh et du Rijksmuseum.
- Sur Bruxelles, une visite guidée privative du centre-ville historique et une découverte du site de Waterloo sur une demi-journée.

Compte tenu de la situation sanitaire actuelle, nous préférierions souscrire une assurance annulation multirisques

Nous attendons votre offre avec impatience et n'hésitez pas à m'appeler si vous avez des questions.

Bien cordialement.

--

Pierre LEBLANC

Secrétaire de l'ADETO

830 boulevard de Léry

BP 70085 83181 SIX FOURS CEDEX

Tél/Fax : 04 94 63 16 08

pierre-leblanc@adeto.fr

BTS TOURISME	SUJET	SESSION 2021
E5 : élaboration d'une prestation touristique	Code :	Page 5 sur 16

Annexe 2 – Éléments de tarification

Source : EVO

Hébergement

Pour l'hébergement, il ne sera pas tenu compte des taxes de séjour et frais pour la cotation

Hôtel MAI Amsterdam 4* supérieur



Inspiré par l'histoire, conçu pour aujourd'hui
Un lieu pour rencontrer l'Asie à Amsterdam.

Situé en centre-ville dans l'un des quartiers les plus vivants de la ville, entouré de canaux et à proximité des principales curiosités, le MAI Amsterdam idéalement situé pour découvrir Amsterdam. Ce boutique hôtel conjugue à la perfection influences asiatiques, design et culture historique.

	Du 01/01/2021 au 15/04/2021	Du 16/04/2021 au 12/07/2021	Du 13/07/2021 au 22/09/2021
Chambre double	75 €	126 €	91 €
Chambre lits jumeaux	75 €	126 €	91 €
Chambre individuelle	128 €	225 €	169 €

Tarifs par personne et par nuit en Euros, petit déjeuner compris.

Atlas hôtel Bruxelles 3*



UN HÔTEL 3 ÉTOILES AU CŒUR DE BRUXELLES

L'Hôtel Atlas vous accueille à Bruxelles à proximité de la Grand Place, au cœur d'un des quartiers les plus prisés de la capitale, le quartier Dansaert.

	Du 01/01/2021 au 15/04/2021	Du 16/04/2021 au 12/07/2021	Du 13/07/2021 au 22/09/2021
Chambre double	69 €	163 €	163 €
Chambre individuelle	69 €	143 €	143 €

Tarifs par personne et par nuit en Euros, petit déjeuner compris

Pullman Paris Tour Eiffel 4*

Le Pullman Paris Tour Eiffel se situe sur la rive gauche de Paris, au pied de la Dame de Fer. Notre hôtel propose des chambres lumineuses et modernes, avec WIFI, minibar et accès au Fitlounge : tout pour satisfaire les envies d'une clientèle internationale et cosmopolite.



	Du 01/01/2021 au 15/04/2021	Du 16/04/2021 au 12/07/2021	Du 13/07/2021 au 22/09/2021
Chambre double classique, lit King size, vue jardin	245 €	255 €	341 €
Junior suite, lit King size plus un canapé lit pour deux enfants, vue jardin	335 €	380 €	491 €
Chambre Deluxe, Lit King size, vue Tour Eiffel	295 €	344 €	450 €

Petit déjeuner : 24 € par personne et par nuit

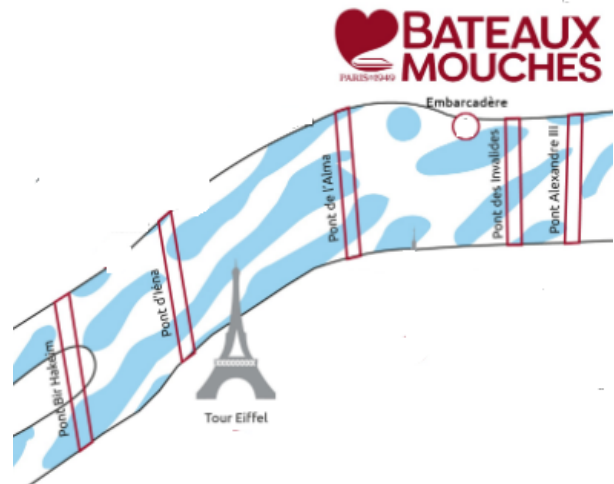
Tarifs par chambre et par nuit en Euros. Commission de 5% accordée aux professionnels sur l'ensemble des prestations

BTS TOURISME	SUJET	SESSION 2021
E5 : élaboration d'une prestation touristique	Code :	Page 6 sur 16

Activités

Bateaux mouches

L'embarcadere des Bateaux-Mouches se situe juste à proximité du Pont de l'Alma sur le Port de la Conférence. Les navires partent de ce point pour remonter la Seine en direction de Notre Dame de Paris, passant ainsi devant le Musée du Louvre, devant l'Hôtel de Ville et La Conciergerie. Le demi-tour s'effectue à proximité de l'Institut du Monde Arabe. Le passage de la Monnaie, petit bras de Seine entre l'île de la Cité et la Rive Gauche permet d'admirer la Cathédrale Notre Dame au plus près. La croisière se poursuit ensuite le long du Musée d'Orsay et de l'Assemblée Nationale en direction de la Tour Eiffel. Il faut toutefois noter que le capitaine est susceptible de modifier le parcours en fonction de la hauteur de la Seine.



R É S E R V A T I O N M E N U D I N E R P R E S T I G E

Prix 99.00 € / personne - 37.00 € / enfant

- Embarquement 20h00 : Pont de l'Alma, Paris 8ème
- Départ 20h30 et retour à quai à 22h45
- Tenue habillée pour votre plaisir et celui des autres passagers

Visite guidée privée et personnalisée de Bruxelles

Découvrez Bruxelles comme un habitant lors de cette balade d'une demi-journée. Laissez un hôte belge vous montrer les quartiers, les marchés, les restaurants, les bars, les galeries d'art, et les monuments qui vous garantiront un voyage inoubliable dans la capitale belge. Dégustez une délicieuse bière belge et du chocolat, et découvrez les lieux cachés que vous ne trouverez pas dans les guides.

Sécurité pendant le COVID-19 : Port du masque obligatoire pour les voyageurs dans les lieux publics, port du masque obligatoire pour les guides dans les lieux publics, gel hydro alcoolique disponible pour les voyageurs et le personnel et distances de sécurité appliquées pendant l'expérience.

Tarif : 280 € (de 1 à 6 personnes)

Inclus : expérience pédestre privée et personnalisée de 3 heures avec un hôte local en langue française. Rendez-vous à l'hôtel (disponible sur demande pour un point central).

Non inclus : repas et boissons, billets pour les attractions, frais de transport et pourboires

Visite des champs de bataille privés de Waterloo avec Lion Hill



Plongez en 1815 et découvrez l'une des batailles les plus significatives de l'histoire européenne lors de cette excursion privée d'une demi-journée de Bruxelles à Waterloo. Une fantastique opportunité de voir l'emplacement historique qui changerait la carte de l'Europe.

- 4 heures (environ)
- Prise en charge à l'hôtel offerte
- Proposé en français et deux autres langues
- Tarif par personne : 145€

BTS TOURISME	SUJET	SESSION 2021
E5 : élaboration d'une prestation touristique	Code :	Page 7 sur 16

Musée Van Gogh

Le Musée Van Gogh d'Amsterdam héberge la collection la plus vaste au monde du célèbre peintre hollandais avec un large catalogue de tableaux, dessins et lettres avec des travaux d'autres artistes de son époque.

Tarif billet d'entrée coupe-file : 21€ par personne

Musée Rijkmuseum

Le **Rijksmuseum Amsterdam** est consacré aux beaux-arts, à l'artisanat et à l'histoire du pays. Il est le plus important musée des Pays-Bas quant à la fréquentation et au nombre d'œuvres.

Tarif billet d'entrée coupe-file : 21€ par personne

Annulation facile : annulation jusqu'à 24 heures à l'avance pour un remboursement intégral

Mesures de prévention contre le COVID-19 : des mesures de santé et de sécurité spéciales sont en vigueur.

Les bons de confirmation imprimés ou sur mobile sont acceptés (utilisez votre téléphone ou imprimez votre bon).

Visite culturelle d'Amsterdam à vélo : hors des sentiers battus

Visite de 3 heures d'Amsterdam en vélo, en dehors des sentiers battus. Découvrez la culture du vélo à Amsterdam, comme le célèbre le livre de Pete Jordan, In the City of Bikes. Explorez des quartiers originaux tels que l'ancien quartier juif et le quartier bohème de Jordaan. Une visite en petit groupe avec un maximum de 12 personnes assure une expérience personnalisée

Tarif : 50€ par personne

Transferts privés en SUV 5 personnes

De : Paris (toutes gares) à Hôtel Pullman Tour Eiffel : 28€ par personne par trajet

De : Gare d'Amsterdam Centraal à Hôtel Mai Amsterdam : 90€ par trajet

De : Gare de Bruxelles-Midi à Atlas Hôtel Brussels : 12€ par personne et par trajet

Proposition ferroviaire

Gares	Heures Départ	Heure d'arrivée	Tarif par personne en 2 nd e classe
Nice ville - Toulon	5 : 32	7 : 33	10€
Toulon – Paris Gare de Lyon	7 : 47	11 : 46	22€
Paris Gare de Lyon – Gare Amsterdam Centraal	14 : 12	19 : 38	81,20€
Gare Amsterdam Centraal – Gare Bruxelles Midi	15 : 15	17 : 08	29€
Gare Bruxelles Midi – Toulon (via Paris avec changement de gare)	13 : 13	20 : 12	48€

Assurance

Vous partez souvent ou plus rarement en voyage, mais dans tous les cas, chacun de vos moments d'évasion vous permet de découvrir de nouveaux paysages, de faire de belles rencontres et de vous détendre. Et si vous ajoutiez un peu de sérénité à votre prochain départ ? Accident, problème vous empêchant de partir, nécessité d'un rapatriement médical ou perte de vos bagages... profitez à 200 % de votre futur séjour en ayant souscrit une assurance multirisque voyage.

Montant : 3,5% du prix de vente TTC du voyage

BTS TOURISME	SUJET	SESSION 2021
E5 : élaboration d'une prestation touristique	Code :	Page 8 sur 16

Annexe 3 – Enquête - Les grandes tendances du voyage en 2020

Source : Site Web du routard – Andrii Iurlov – 02.01.2020

Quelles seront les grandes tendances du tourisme en 2020 ? Pour le savoir, Booking a interrogé 22 000 personnes dans 29 pays. Vous trouverez les conclusions de cette grande enquête ci-dessous :

- **L'essor des destinations alternatives** : de plus en plus de voyageurs préféreront découvrir des endroits moins connus. Selon l'étude de Booking.com, 54% des voyageurs interrogés souhaitent éviter le tourisme de masse et 51% se déclarent prêts à modifier leur destination pour réduire l'impact de leur voyage sur l'environnement.

- **Internet de plus en plus utilisé** : « En 2020, les voyageurs laisseront encore plus la technologie les guider dans leurs choix », estime Booking. 46% des voyageurs affirment qu'ils utiliseront une appli pour découvrir et réserver des activités en voyage.

- **Prendre le temps en voyage** : 61% des voyageurs déclarent préférer un itinéraire plus long afin de profiter des paysages et 48% envisagent d'utiliser des moyens de transport lents pour limiter leur impact environnemental.

- **Découvrir des destinations aux attraits multiples** : 62% des personnes sondées préféreraient se rendre dans une même et seule destination proposant un ensemble d'activités qui les intéressent. L'Inde, la Thaïlande, l'Indonésie, la Colombie et le Mexique sont plébiscités pour cette raison.

- **Partir avec ses animaux domestiques** : 55 % des voyageurs interrogés déclarent que leur animal de compagnie est aussi important que leur(s) enfant(s), tandis que 42% des personnes choisissent leur destination de vacances en fonction de la possibilité d'emmener leur animal de compagnie. 49% sont d'ailleurs prêts à payer plus pour un hébergement acceptant leur fidèle compagnon.

- **Partir en famille** : 75% des grands-parents privilégient les vacances avec leurs petits-enfants pour passer du temps en famille.

- **L'importance de la gastronomie locale** : un critère essentiel pour 71% des sondés qui apprécient aller au restaurant en voyage.

- **Être retraité rime avec voyager** : pour 65%, les voyages sont un moyen idéal de passer le temps à la retraite et 47% des voyageurs désirent être plus aventureux dans leurs choix de destinations.

BTS TOURISME	SUJET	SESSION 2021
E5 : élaboration d'une prestation touristique	Code :	Page 9 sur 16

Annexe 4 – Après la crise, quel avenir pour la croisière en Méditerranée

Source : Made in Marseille – Par Narjasse Kerboua - 29 mai 2020

À l'instar d'autres filières touristiques, celle des croisières est très durement touchée par la pandémie de Covid-19. Jean-François Suhas, président du Club de la croisière Marseille Provence, dresse un état des lieux de la situation et des perspectives, dans ce contexte particulier.

La région Provence Alpes Côte d'Azur accueille chaque année 2,5 millions de croisiéristes. Ils génèrent près de 2 500 emplois. La filière pèse plus de 400 millions dans l'économie régionale. Les deux mois de confinement ont eu de lourdes conséquences sur le secteur de la croisière, qui se prépare doucement à relancer son activité. Pertes, protocoles sanitaires à bord, croisières vertes... Le président du club de la Croisière Marseille Provence, Jean-François Suhas apporte un éclairage sur la reprise.

Pouvez-vous nous faire un état des lieux de la situation, avec un bilan chiffré des pertes ?

On a perdu à peu près 100 000 passagers en mars, soit 70%. Ce sont environ 560 000 passagers à ce jour, pour Marseille, et environ 1 million de passagers sur l'ensemble de la région. On perd environ 600 000 euros par escale. Les pertes sont évaluées à 100 millions d'euros déjà. Pour comprendre cette économie-là, il est important de savoir qu'on ne raisonne pas en chiffre d'affaires. Quand on parle de la croisière, on parle de l'impact industriel et touristique. Il est important de noter que ces pertes se répartissent pour deux tiers sur la partie industrielle avec toutes les activités en lien avec les services portuaires, les terminaux, l'exploitation des navires, l'avitaillement... Et un tiers sur le volet touristique. C'est important de le souligner....

Annexe 5 – Cette pollution colossale émise par les bateaux de croisière

Source : Site Web de Sciences et Avenir - Par Coralie Lemke - 13.07.2019

Les immenses paquebots de croisière émettent de forts taux de pollution, parfois bien supérieurs à celle générée par le parc automobile.

Les avions et les voitures sont souvent épinglés pour la pollution qu'ils engendrent sur la planète, tous deux rejetant de grosses émissions de dioxyde de carbone (CO2) dans l'atmosphère. Les bateaux, eux, sont moins pointés du doigt. Et pourtant, les navires de croisières sont, eux aussi, responsables de la pollution. Bien plus que les voitures. C'est le résultat d'une étude publiée par l'organisation non gouvernementale *Transport & Environnement* en 2019.

Des compagnies de croisière pointées du doigt

Les 94 bateaux du croisiériste de luxe Carnival Corporation émettent dix fois plus d'oxyde de soufre que l'ensemble des 260 millions de voitures du parc automobiles européen selon l'ONG ! La compagnie n'est pas seule dans le viseur de Transport & Environnement. Le deuxième croisiériste le plus important du monde, Royal Caribbean, en rejette, lui quatre fois plus.

L'Italie, l'Espagne et la Grèce sont particulièrement touchés par la pollution. "Par exemple, les 57 navires de croisière qui ont fait escale à Marseille en 2017, en tout pendant 3342 heures, ont émis autant de NOx (oxydes d'azote) que le quart des 340.000 voitures, qui composent toute la flotte automobile de la ville", souligne l'étude. Du côté des émissions d'oxyde de soufre, les bateaux de croisière dépassent largement les émissions des voitures. "Dans les grandes villes comme Barcelone ou Marseille ou Hambourg, les navires de croisière, quand ils sont arrimés au port, rejettent de deux à cinq fois plus de SOx (oxyde de soufre) que l'intégralité des voitures de la ville durant l'année 2017."

BTS TOURISME	SUJET	SESSION 2021
E5 : élaboration d'une prestation touristique	Code :	Page 10 sur 16

Annexe 6 – Entretien avec Julia ABAL

Source : Compte rendu cabinet de conseil touristique STRATEGIE VOYAGES

Avant toute chose, il est important de bien connaître votre activité actuelle. Pouvez-vous me la présenter ?

- **Julia** : je dirige cette agence depuis 2018. Auparavant, j'étais salariée dans une agence spécialisée dans le secteur de la croisière. C'est comme ça que j'ai acquis une belle expérience dans ce domaine. Certains clients m'ont suivie quand j'ai ouvert mon agence, et aujourd'hui, la croisière représente environ 70 % de mon chiffre d'affaires. Jusqu'à présent, j'étais satisfaite de cette situation, même si je cherchais déjà des idées pour diversifier mes ventes. En effet, toutes les agences de voyages essaient de se positionner sur la croisière car les taux de commission sont avantageux et la concurrence se fait de plus en plus dure.

Mais cette année, du fait de la situation sanitaire, les ventes de croisières ont été pratiquement à l'arrêt pendant une grande période, alors que les autres produits « terrestres » se vendaient mieux, notamment les destinations en Europe.

J'ai choisi de m'installer sur cette zone géographique car elle est très peuplée (125 000 habitants sans inclure la ville de Toulon) et il y a peu d'agences de voyages ! En plus, mes clients peuvent prendre l'avion facilement aux départs de Marseille, Nice et même d'Hyères. Et pour les croisières, Marseille est le 1^{er} port d'embarquement en France !

Ma clientèle est constituée d'individuels et en grande majorité de seniors ayant un pouvoir d'achat au-dessus de la moyenne. Elle est très fidèle ! Il faudrait que j'arrive à toucher une cible plus jeune pour renouveler mon fichier clients.

Vous mettez en place des actions auprès de vos clients ?

- **Julia** : Oui, je mets en place très régulièrement des actions commerciales : chaque année, j'organise un salon de la croisière ; je fais de nombreuses présentations de brochures auprès de mes clients ; des visites de bateaux de croisières ; des soirées sur le thème d'une destination... Le secret,

c'est d'être présente et de les solliciter en permanence ! Surtout en période de crise où il faut rassurer ! Les quelques nouveaux clients que j'arrive à toucher ne proviennent essentiellement de ces actions commerciales.

Le bouche à oreille fonctionne bien, mais ne permet pas un renouvellement assez important de mon fichier clients. Je ne suis pas très présente sur les réseaux sociaux, ce n'est pas trop « mon truc » et ça me prend trop de temps. Parfois, je m'appuie sur des stagiaires, pour tout ce qui est « outils numériques » mais du coup ça manque de suivi.

Ce qui a fait mon succès, avant la crise de la COVID 19, c'est que je propose de nombreux services me rapprochant de la « conciergerie », aussi bien avant qu'après le voyage. Par exemple, je propose des structures qui gardent les animaux de mes clients pendant qu'ils partent en croisière. Je m'occupe de tout de « porte à porte ».

Je suis adhérente à des listes de mariage et d'anniversaire, des clubs comme le Rotary, ou des associations comme l'ADETO.

L'ADETO ? Qu'est-ce que c'est ?

- **Julia** : C'est l'Association de Développement des Entreprises de Toulon-Ouest. Son rôle est de fédérer les entreprises sur ce territoire pour créer une synergie dans des domaines comme la préservation de l'environnement, la gestion des services communs, ... J'ai de plus en plus de clients qui travaillent dans ce pôle d'activité et je me pose même la question d'abandonner mon point de vente en centre-ville pour aller m'installer au plus près de ces entreprises et de leurs employés, dans un « centre d'affaires » et bénéficier d'une espace de co-working. Ce qu'il m'interroge également dans le fait de quitter l'agence actuelle, c'est que le CA que je réalise actuellement avec la crise sanitaire me permet difficilement de couvrir mes charges de fonctionnement, notamment le loyer du local. Les perspectives d'un retour à une « vie normale » ne sont pas pour tout de suite... De plus, avec les crises à répétition que nous traversons depuis fin 2019 telles que les

BTS TOURISME	SUJET	SESSION 2021
E5 : élaboration d'une prestation touristique	Code :	Page 11 sur 16

crises sociales (les gilets jaunes ou la réforme des retraites), celle sur le climat..., la situation est de plus en plus difficile sur le plan économique, avec peu de visibilité sur l'avenir.

Dans l'espace de coworking, je pourrais recevoir mes clients exclusivement sur rendez-vous et bénéficieraient de services partagés ... Mes clients apprécieraient de pouvoir se garer facilement et que je sois tout à fait disponible pour eux dès leur arrivée.

- Vous avez des projets ?

- **Julia** : quand la situation sera redevenue plus « normale », j'aimerais proposer à mes clients ce que j'aime moi-même et qui est dans l'air du temps : voyager autant que possible, mais différemment, en polluant moins pour préserver l'environnement !

Pas question d'abandonner mes produits actuels, mais j'ai commencé à travailler sur une nouvelle clientèle de cadres trentenaires et quadras, actifs aux revenus plutôt élevés. Je commence à avoir des retours sur cette cible de clientèle, notamment très présente au sein des entreprises de la zone d'activité gérée par l'ADETO.

Je suis en train de mettre en place un partenariat avec ECOTREE (offrir des arbres à mes clients) : faire une forêt EVO à laquelle les clients peuvent participer. C'est une idée qui me plaît beaucoup et sur laquelle je pourrais communiquer pour toucher une clientèle plus « écolo » !

*Compte rendu cabinet de conseil touristique
STRATEGIE VOYAGES*

Annexe 7 – Comment évoluer vers un tourisme durable après la COVID-19 ?

Source : Extraits de Politis, 28 mai 2020

En France comme dans le monde, la pandémie de coronavirus a marqué un véritable coup d'arrêt pour le secteur du tourisme. Et pour soutenir ce secteur qui représentait en 2018 7,4 % du PIB et 2 millions d'emplois, le Premier ministre, Édouard Philippe, a annoncé, le 14 mars, un plan d'urgence de 18 milliards d'euros pour relancer le secteur.

Même si l'activité touristique est encouragée à repartir, le coronavirus a réveillé les consciences sur le tourisme de masse. Les Français sont-ils prêts à reprendre leurs anciennes habitudes de voyage ? En 2018, c'est plus du quart des Français qui s'étaient rendus à l'étranger. Pour Guillaume Cromer, président des Acteurs du tourisme durable, la crise sanitaire doit être l'occasion d'une réinvention du tourisme, pour qu'il soit créateur de liens et respectueux de l'environnement.

Dans un manifeste publié en ligne le 28 avril 2020, les acteurs du tourisme durable ont proposé une série de points d'action pour un tourisme moins foisonnant, mais synonyme de qualité. Au programme : tendre vers la sobriété carbone, miser sur l'entraide et la justice sociale, encourager les retombées économiques locales et recréer un tourisme de sens. Une refonte totale du système à mille lieues du modèle de masse qui faisait foi avant la crise mais qui ne pourra pas se faire sans l'intervention des pouvoirs publics, note Guillaume Cromer.

Concrètement, à quoi ressembleront les vacances des Français dans 5 ou 10 ans ? Des voyages de proximité, où on se déplacera en train grâce une Europe maillée de voies ferrées, où on logera dans des habitations engagées et où la connexion avec les habitants, parfois victimes du tourisme de masse, sera désormais au cœur de l'expérience. « Ce modèle, si on travaille avec des circuits courts en local, permettra de vraies retombées économiques bénéfiques sur les territoires, et non au profit de grands groupes », note Guillaume Cromer.

BTS TOURISME	SUJET	SESSION 2021
E5 : élaboration d'une prestation touristique	Code :	Page 12 sur 16

Annexe 8 – L'Europe fait renaître les trains de nuit transfrontaliers, alternative écolo à l'avion

Source : Novethic - Marina Fabre – 13.12.2020



Paris-Berlin, Paris-Vienne, Zurich-Barcelone... Les compagnies ferroviaires de quatre pays européens, dont la France avec la SNCF, vont lancer plusieurs liaisons longue distance de nuit. Cette renaissance du train de nuit est une des clés de la transition écologique. Elle répond à une demande des consommateurs dont certains se détournent de l'avion, jugé trop polluant.

C'est une annonce qui devrait ravir les amoureux du rail. Les compagnies ferroviaires française (SNCF), allemande (Deutsche Bahn), autrichienne (ÖBB) et suisse (CFF) ont décidé de relancer sur le réseau ferroviaire européen les trains de nuit transfrontaliers. Ainsi, dès 2021, des liaisons longue distance comme un Paris-Vienne et un Zurich-Amsterdam seront opérationnelles. Pour un Paris-Berlin, le réseau sera prêt en 2023. Quant au Zurich-Barcelone, il est prévu pour 2024.

"Monter dans le train à Munich ou à Berlin le soir et arriver détendu à Paris ou à Bruxelles le lendemain matin : avec notre Trans-Europ-Express TEE 2.0 et nos services de train de nuit attractifs, nous proposerons bientôt une offre ferroviaire encore plus respectueuse du climat et de l'environnement en Europe", avance le ministre allemand des Transports, Andreas Scheuer. Ces quatre nouvelles lignes Nightjet, qui marquent le lancement de l'Année européenne du rail, ont reçu un coup d'accélérateur après la signature d'un protocole d'accord entre les ministres des Transports européens.

Alors que l'Union européenne vient de relever son ambition climatique visant une baisse de 55 % des émissions de gaz à effet de serre d'ici 2030, la renaissance des trains de nuit se place comme une des clés pour atteindre cet objectif. *"Nous partageons tous, ici, la conviction que les trains de nuit ont un réel avenir en Europe. Ils offrent une alternative écologique et durable et permettent de susciter l'intérêt des citoyens pour le train",* estime le ministre français Jean-Baptiste Djebbari.

Reste beaucoup de travail avec la fabrication de nouvelles rames et surtout l'harmonisation de toutes les techniques entre les pays européens, note BFM. Au total, 13 grandes villes du Vieux continent devraient ainsi être reliées dans les années à venir. Un moyen de concurrencer les avions low-cost, plus polluants et de répondre à l'attente des consommateurs. ...

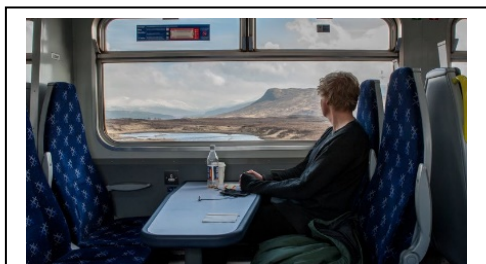


Lors de son interview du 14 juillet, le président Emmanuel Macron avait d'ailleurs affiché sa volonté de relancer les liaisons ferroviaires nocturnes au nom de la transition écologique. Dès 2020, deux lignes devaient ainsi être rouvertes : Paris-Nice et Paris-Tarbes.

BTS TOURISME	SUJET	SESSION 2021
E5 : élaboration d'une prestation touristique	Code :	Page 13 sur 16

Annexe 9 – Prendre le train pour les longs trajets

Source : France Télévisions - Louis Boy- 19.07.2020



Un voyageur observe un paysage écossais depuis la fenêtre d'un train entre Glasgow et Mallaig, le 5 avril 2019. (LAURENT COUSIN / HAYTHAM PICTURES-REA)

Fatigués de l'avion, inquiets pour la planète... Des voyageurs racontent pourquoi le train les séduit pour parcourir l'Europe

Pour ceux qui osent prendre le train pour se rendre aux confins de l'Europe, le temps et la facilité perdus par rapport à l'avion sont compensés par un meilleur bilan carbone, mais aussi un autre rapport au voyage, propice à la découverte.

"Quand je leur dis que je vais à Prague en train, mes amis me disent que je suis fou !" En préférant le rail pour une destination que les Français rallient plutôt en avion, Denis

fait figure d'original. Pour combien de temps ? Depuis plusieurs années déjà, des voyageurs éprouvent de la *"honte"* face au bilan carbone de leurs escapades en avion. En France, certains vols intérieurs pourraient disparaître, et, dans son interview du 14-Juillet, Emmanuel Macron a fait miroiter une relance du train de nuit.

Certains touristes ont poussé la réflexion plus loin. Alors que la dernière décennie a vu se multiplier les vols abordables entre grandes villes européennes, est-il nécessaire de prendre l'avion entre Paris et Berlin, Lille et Copenhague, ou Montpellier et Madrid ? Des voyageurs expliquent à France info pourquoi ils préfèrent le rail.

"Nous avons mesuré notre empreinte carbone"

"On a essayé une fois, il y a 5 ans, et ça nous a tellement plu qu'on s'est dit qu'on le ferait tous les ans", raconte Guillaume, qui se rend chaque année au Royaume-Uni en train avec son mari. L'an dernier, ils ont pris le train entre Niort et Edimbourg, soit une journée entière sur les rails. *"L'arrivée en Ecosse est superbe."* Avec l'expérience, le couple étend son ambition.

L'an dernier, on est allés au Danemark en avion, mais on se rend compte qu'on peut le faire en train, avec une nuit en Allemagne, et même poursuivre vers la Suède.

Ils sont encore loin des aventures de Mats et sa famille, dont le parcours en vacances se lit comme un dépliant d'agence de voyages. L'été dernier, ce Suédois, son épouse française et leurs deux *"jeunes ados"* ont rejoint Stockholm en passant par Munich, Prague, Berlin et Gdansk. Si le Covid-19 n'avait pas contrarié leurs plans, ils auraient tenté une boucle encore plus longue cet été : Paris-Vienne-Budapest-Bucarest-Istanbul-Odessa-Kiev-Moscou-St Pétersbourg-Stockholm. *"Ce n'est que partie remise !"* promet Mats.

"Je suis dans un métier où la notion de bilan carbone est omniprésente", explique le père de famille, qui travaille dans la finance verte. Voyager en train, *"c'est appliquer ce dont je parle tous les jours au bureau"*. Comme lui, Sarah confie que sa conscience écologique a pesé dans son choix de transport pour se rendre en Italie depuis Londres, malgré la journée et demi de trajet. *"En début d'année, avec mon compagnon, nous avons mesuré notre empreinte carbone"*, sur un calculateur en ligne (en anglais) de l'ONG WWF, et *"c'est surtout l'avion qui expliquait notre mauvais chiffre"*.

"Les vacances commencent tout de suite"

Pour certains, l'avion n'est pas synonyme de facilité, mais de stress. Ainsi, Guillaume place en tête des avantages du train *"l'absence d'attente et le peu de contrôles par rapport à un aéroport. On se pose dans le train et les vacances commencent tout de suite"*. C'est encore plus vrai pour ceux qui, comme lui qui réside dans les Deux-Sèvres, n'habitent pas une agglomération dotée d'un aéroport :

BTS TOURISME	SUJET	SESSION 2021
E5 : élaboration d'une prestation touristique	Code :	Page 14 sur 16

"On n'a plus à se lever tôt, prévoir d'arriver avec deux heures d'avance, faire deux heures de route pour aller à l'aéroport de Nantes ou de Bordeaux..."

"Prendre le train n'est pas forcément une attitude écolo", acquiesce auprès de France-info Philippe Gloaguen, cofondateur des guides du Routard. Il se targue d'avoir "senti cette tendance depuis 5 ans", via le riche courrier des lecteurs. "Il y a une population qui ne voyage qu'en train, pour qui ce que vous pouvez faire d'un coup d'avion en une heure devient banal."

"J'ai toujours trouvé bizarre l'impression de sauter dans l'avion pour débarquer quelques heures plus tard à l'autre bout du monde", acquiesce Aurore, une autre voyageuse ayant répondu à France-info. Pour renouer avec l'impression d'une "progression" dans le voyage, elle a préféré une alternance de trains et de stop pour relier Paris à Istanbul. Pour Denis aussi, l'avion n'a pas la même saveur que le rail.

Annexe 10 – Les trains de nuit, bientôt plus tendance que l'avion

Source : Novethic - Alvarez @conce1 – 24.07.2020

Voyager loin sans polluer, c'est une demande de plus en plus forte pour tourner le dos au tourisme de masse. Une promesse à laquelle les trains de nuit peuvent répondre. Ils connaissent un nouveau souffle à travers l'Europe. En France, le gouvernement doit rendre une étude sur le sujet à la rentrée et le ministre des Transports, Jean-Baptiste Djebbari, assure qu'une redynamisation aura bien lieu. Toute la semaine Novethic s'interroge sur l'avenir du tourisme post Covid-19.

Après deux mois de confinement, beaucoup de Français ont nourri des envies d'évasion mais hésitent à alourdir leur empreinte carbone en prenant l'avion. Le train de nuit pourrait répondre à ces nouvelles attentes. C'est ce qu'indique une enquête (1) publiée le 9 juillet par la Fnaut (Fédération nationale des associations d'usagers des transports). Pour 51 % des personnes interrogées, l'avion "contribue trop au réchauffement climatique" et pour 84 % d'entre elles, le train de nuit constitue "une alternative pratique" (gain de temps, arrivée de bonne heure à destination, économie d'une nuit d'hôtel, arrivée en centre-ville).

...

D'indispensables subventions

"Nous avons beaucoup d'ambition pour les trains de nuit en France (...), nous allons dans les semaines, dans les mois qui viennent avoir une politique de promotion et de redynamisation des trains de nuit", a d'ores et déjà promis en juillet Jean-Baptiste Djebbari, ministre délégué aux Transports. "Tout le monde se plaint de ce tourisme de masse où l'on est parqué dans des vols low-cost, aux couleurs criardes. Alors que le train de nuit c'est prendre son temps et vivre une expérience. Le trajet n'est plus une corvée mais fait partie intégrante du voyage" a-t-il expliqué au micro d'Europe1. ...



BTS TOURISME	SUJET	SESSION 2021
E5 : élaboration d'une prestation touristique	Code :	Page 15 sur 16

Annexe 11 – Vers la suppression des trajets aériens courts

Source : Hélène Meziani – 17.12.2020

La ministre de l'Écologie a annoncé que cette mesure proposée par la Convention citoyenne pour le climat serait mise en œuvre à l'été 2021.



Alors que le transport aérien est dans la tourmente depuis le début de l'épidémie de Covid-19, la situation économique des compagnies pourrait – encore s'aggraver –, en tout cas en France. Régulièrement évoquée, l'interdiction des vols intérieurs courts pouvant aisément être remplacés par un trajet en train, devrait bien être mise en œuvre. Il s'agit, en effet, de l'une des propositions

faites par la Convention citoyenne pour le climat mise en place par le Conseil économique, social et environnemental (CESE) sur proposition du Premier ministre après le Grand débat national et la crise des Gilets Jaunes. Le gouvernement, par la voix de Barbara Pompili, ministre de l'Écologie, a en effet annoncé que les vols intérieurs qui peuvent être substitués par un trajet en train de moins de 2h30 seraient interdits à l'été 2021. L'objectif est, bien sûr, d'éviter des voyages polluants alors qu'une alternative plus écologique et à peine plus chronophage existe. Cette annonce a fait bondir les syndicats qui craignent de nombreuses suppressions d'emplois. De nombreuses lignes entre les grandes métropoles françaises, dont des trajets rentables, seraient ainsi supprimées, à l'exception des correspondances. De la capitale, cela concerne notamment les liaisons vers Lille, Lyon, Nantes, Bordeaux et Strasbourg. Le manque à gagner serait donc très élevé pour Air France et pour ses concurrents, déjà fragilisés.

Annexe 12 – MOA, une agence de voyage qui n'a pas pignon sur rue

Source : <https://www.lechotouristique.com>

Créée fin 2010, Moa&U n'a pas pignon sur rue. C'est une agence de voyages qui travaille sur rendez-vous, avec pour unique employée sa fondatrice Marie-Pierre Thomas. Aux termes de 15 ans d'expérience dans le voyage, cette femme de 39 ans (avec 2 enfants de 8 et 3 ans) a repensé sa feuille de route professionnelle. Après avoir testé le télétravail pendant un an, elle expérimente depuis décembre 2011 les joies du co-working : "Je partage des bureaux avec d'autres entrepreneurs, qui exercent des métiers très variés : créateurs de sites Internet, assistante personnelle, paysagiste..." Et en cas d'impératif familial, elle travaille depuis son domicile, à titre très occasionnel. Son organisation se veut souple et flexible. L'avantage premier du co-working, c'est le prix : 450€HT par mois pour un bureau à Paris (11ème), connecté à Internet, le téléphone fixe en France, et des activités de networking (Petits déjeuners, cocktails...).

Sans oublier l'accès à des salles de réunion. Ce qui permet à notre entrepreneuse de rencontrer des prestataires dans un cadre professionnel. Mais pas ses clients. "Quand j'étais en agence, je voyais de moins en moins de personnes venir jusqu'à nous. Pour leur faire gagner du temps, je rencontre mes clients sur leur lieu de travail ou à leur domicile, pour leur monter des voyages sur mesure". "Je travaille où je veux, quand je veux, tout en restant disponible". Le co-working ne présente néanmoins pas que des avantages : l'espace pouvant être particulièrement exigü, il faut que ses voisins immédiats sachent travailler dans le respect d'autrui, sans parler trop fort ni multiplier les bavardages. Il est aussi difficile de s'aménager des horaires classiques de bureau, même si le fait d'avoir un espace de travail différent de celui de son domicile facilite la "coupure". "Je suis toujours connectée".

BTS TOURISME	SUJET	SESSION 2021
E5 : élaboration d'une prestation touristique	Code :	Page 16 sur 16