

<p style="text-align: center;"><b>BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR TOURISME</b></p>
---

**Épreuve E5**

**ÉLABORATION D'UNE PRESTATION TOURISTIQUE**

**SESSION 2022**

**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.

Tout autre matériel est interdit.

*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.*

BTS TOURISME	<b>SUJET</b>	SESSION 2022
E5 : élaboration d'une prestation touristique	<b>Code : 22TOURIU5</b>	Page : 1/16

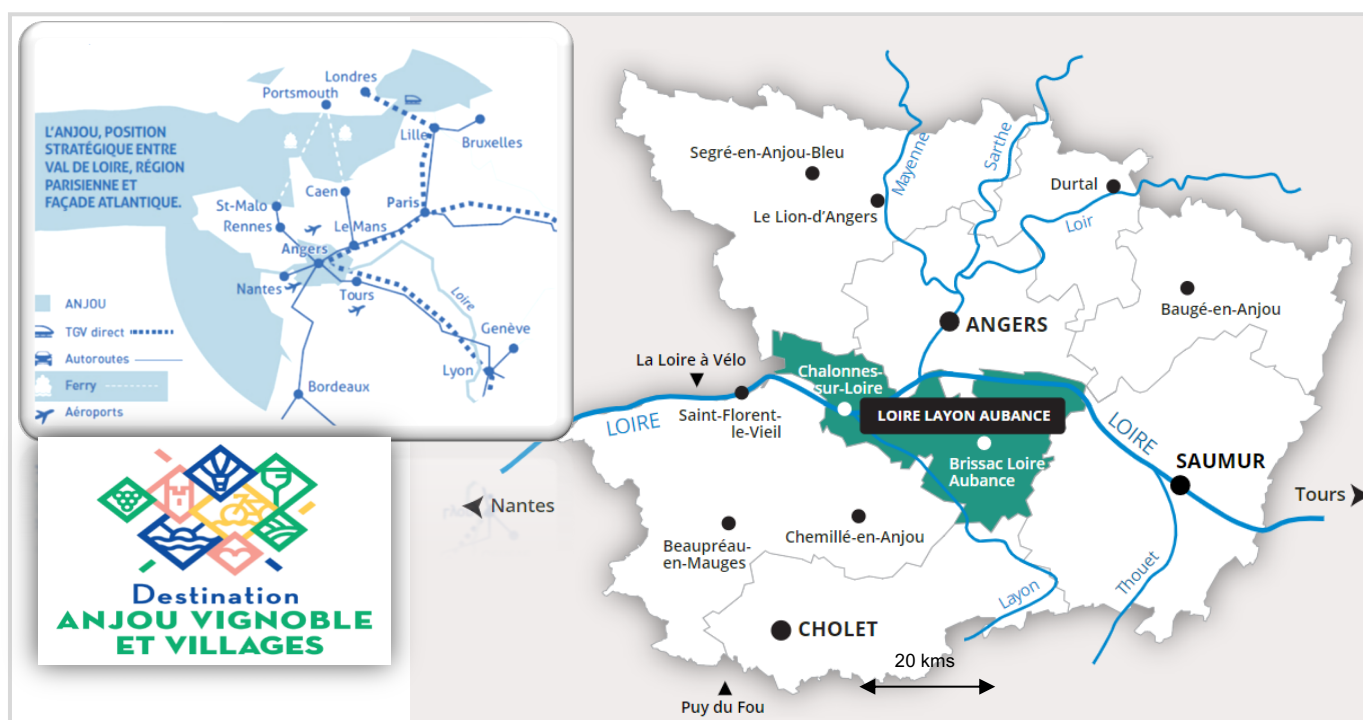


## Office de tourisme Loire Layon Aubance.

Créée le 1<sup>er</sup> janvier 2017, la Communauté de Communes Loire Layon Aubance regroupant 57 580 habitants (2019) est située à proximité de la ville d'Angers. Elle a lancé en 2019 un schéma de développement ambitieux sur cinq ans dans le but de structurer la politique touristique locale et de développer la fréquentation du territoire.

L'un des axes forts de ce schéma est la création d'une marque de destination touristique : Anjou Vignoble et Villages. Plus qu'un nom, ces trois mots affichent une triple ambition :

- l'Anjou comme territoire historique et géographique,
- le vignoble comme une identité forte associant les paysages à l'activité viticole et aux échanges qu'elle suscite,
- les villages écrivains d'un riche patrimoine et d'une richesse humaine exceptionnelle.



Grâce à cette nouvelle marque de destination, le territoire composé de 19 communes, dont 13 inscrites au Patrimoine Mondial de l'Humanité par l'UNESCO, souhaite promouvoir et valoriser afin d'attirer davantage de visiteurs. L'office de tourisme Loire Layon Aubance, engagé dans une démarche RSE<sup>1</sup>, accompagne ce projet.

L'apparition des premiers cas de malades atteints de la COVID-19 en France en janvier 2020 et les vagues successives de mesures prises depuis pour endiguer la pandémie ont affecté le calendrier initial de mise en œuvre de la politique de développement touristique du territoire. Cependant, comme l'exprime son directeur, Aurélien DEBOMY, « *La pandémie nous a certes freinés, mais elle nous a aussi ouvert des opportunités. La mise en place et la réussite au début de l'année 2021 de l'opération Solidarité étudiante 2020/2021 est à ce titre porteuse de perspectives et d'opportunités* ». Cette opération s'inscrivait

<sup>1</sup> RSE : Responsabilité sociétale de l'entreprise

BTS TOURISME	SUJET	SESSION 2022
E5 : élaboration d'une prestation touristique	Code : 22TOURIU5	Page : 2/16

dans un contexte de précarité des étudiants liée à la crise sanitaire. Il s'agissait de proposer aux étudiants de Maine et Loire un hébergement gratuit chez les professionnels du tourisme, mais aussi de se saisir de cette occasion afin qu'ils deviennent de véritables « Ambassadeurs du territoire ».

Après l'obtention de votre BTS Tourisme, vous avez rejoint l'équipe de l'office de tourisme en 2020. Aurélien DEBOMY souhaite vous associer à la réflexion sur la pérennisation de cette opération Solidarité étudiante 2020/2021. Il souhaite également que vous réfléchissiez aux actions à mettre en place afin de contribuer pleinement à la promotion de la nouvelle marque de destination et au développement touristique du territoire.

Dans ce contexte, il vous confie trois missions :

### **Mission 1 – Réflexion sur la pérennisation de l'opération Solidarité étudiante**

### **Mission 2 – Organisation de la journée Solidarité étudiante 2022/2023**

### **Mission 3 – Mise en place de l'opération Ambassadeurs du territoire**

#### **Mission 1 – Réflexion sur la pérennisation de l'opération Solidarité étudiante**

*Annexes 1 à 9 et 12*

En plein cœur de la crise sanitaire en janvier 2021, une vingtaine de professionnels du territoire, aidés par l'office du tourisme, ont décidé d'ouvrir gratuitement leurs portes aux étudiants et apprentis du Maine-et-Loire. Cette opération baptisée Solidarité étudiante 2020/2021 a suscité un vif intérêt auprès des acteurs touristiques du territoire et Aurélien DEBOMY envisage d'en pérenniser le principe. Il vous demande de l'assister dans cette réflexion.

#### **1.1 – Analyser l'opération Solidarité étudiante 2020/2021 et préciser si elle s'inscrit dans la tendance du développement du tourisme solidaire.**

#### **1.2 – Porter un jugement sur l'intérêt que présenterait la pérennisation de cette opération pour le territoire.**

Aurélien DEBOMY est conscient de la nécessité de dégager des moyens humains et financiers suffisants pour garantir la mise en place et la réussite d'une opération de tourisme solidaire pérenne et contribuer à la réalisation des objectifs fixés par le schéma de développement touristique. Il a estimé notamment qu'il serait nécessaire de recruter dès 2022 une personne à mi-temps sur l'année (soit un ½ équivalent temps plein) pour la mise en place et la gestion de cette opération.

#### **1.3 – Analyser l'impact de la crise sanitaire de la COVID-19 sur les résultats 2020 de l'office de tourisme.**

#### **1.4 – Évaluer la capacité de l'office de tourisme à procéder au recrutement envisagé sans remettre en cause son équilibre financier.**

#### **Mission 2 – Organisation de la journée Solidarité étudiante 2022/2023**

*Annexes 1, 4, 6, 7, 10, 11, 12*

Votre travail a convaincu Aurélien DEBOMY de pérenniser l'opération en direction de la population étudiante. L'année 2021/2022 est une année charnière avec la reconduction de l'opération « Solidarité étudiante 2020/2021 » sur les mêmes bases et la préparation d'une montée en puissance pour l'année universitaire suivante. En effet, l'ambition de l'office du tourisme est de mettre en place pour la rentrée universitaire 2022 l'évènement « Journée solidarité étudiante 2022/2023 », puis de multiplier ensuite l'accueil d'étudiants sur le territoire tout au long de cette même année universitaire. Au-delà du geste solidaire en direction des étudiants, l'ambition est de les transformer en véritables ambassadeurs du territoire « Anjou vignoble villages ».

BTS TOURISME	SUJET	SESSION 2022
E5 : élaboration d'une prestation touristique	Code : 22TOURIU5	Page : 3/16

### **2.1 – Montrer que les caractéristiques du produit « Journée solidarité étudiante 2022/2023 » s’inscrivent dans les axes de développement touristique du territoire.**

Aurélien DEBOMY souhaite déterminer le coût de revient réel de cette « Journée solidarité étudiante 2022/2023 ». L’importance du travail à accomplir par les différents collaborateurs de l’office de tourisme pour le montage de cet évènement doit dans cette perspective être valorisée.

### **2.2 – Déterminer le montant des charges directes de main d’œuvre qui devront être intégrées dans le calcul du coût de revient de la « Journée solidarité étudiante 2022/2023 ».**

Dans le cadre de la journée de solidarité étudiante, dont l’ambition est de faire découvrir la richesse du territoire et de ses prestataires par le biais d’activités entièrement offertes, l’une d’elles sera un escape-game<sup>2</sup> organisé dans les cuisines du Château de Serrant. 12 équipes composées chacune de 3 étudiants s’y affronteront. Vous êtes chargé de l’organisation de cette activité. Votre premier travail sera de définir le planning de la matinée.

### **2.3 – Définir la durée maximale de présence de chaque équipe dans l’escape room<sup>3</sup> permettant de respecter le timing de la matinée.**

## **Mission 3 – Mise en place de l’opération Ambassadeurs du territoire**

*Annexe 13*

Aurélien DEBOOMY espère que bon nombre d’étudiants qui participeront à la « Journée Solidarité étudiante 2022/2023 » accepteront de devenir ambassadeurs du territoire. L’ambition de l’office de tourisme est que, grâce à leur capacité de prescription, ils deviendront un élément essentiel du réseau de distribution des prestations du territoire. Vous devrez les motiver et leur donner les moyens d’accomplir cette mission.

### **3.1 – Proposer des actions permettant de motiver ces ambassadeurs étudiants pour promouvoir la destination « Anjou, vignoble et villages ». Argumenter vos réponses.**

Aurélien DEBOMY envisage d’acheter des objets marqués aux couleurs du territoire « Anjou, vignoble et villages ». Une partie de ces objets sera vendu en boutique par l’intermédiaire des prestataires touristiques du territoire. L’autre partie sera remise aux ambassadeurs étudiants sous forme de kits pour promouvoir le territoire.

### **3.2 – Proposer à Aurélien DEBOMY les objets à acheter pour cette opération à partir de la présélection faite par le fournisseur. Justifier vos choix.**

<sup>2</sup> *Escape game* : Jeu en équipe dont l’objectif est de résoudre des énigmes pour réussir à s’échapper d’une pièce.

<sup>3</sup> *Escape room* : pièce dans laquelle les équipes sont enfermées et dont le jeu consiste à en sortir dans un temps imparti.

BTS TOURISME	SUJET	SESSION 2022
E5 : élaboration d’une prestation touristique	Code : 22TOURIU5	Page : 4/16

## SOMMAIRE DES ANNEXES

<b>ANNEXE 1</b> – Destination Anjou vignoble et villages.....	page 6
<b>ANNEXE 2</b> – Crise sanitaire et précarité étudiante .....	page 7
<b>ANNEXE 3</b> – Qu'est-ce que le tourisme solidaire ? .....	page 7
<b>ANNEXE 4</b> – Tourisme solidaire : la destination Anjou Vignobles et Villages offre des séjours à ses étudiants .....	page 8
<b>ANNEXE 5</b> – Le bilan de l'opération « Solidarité Etudiants 2020/2021 » en chiffres .....	page 9 & 10
<b>ANNEXE 6</b> – Angers, une grande ville pour étudier .....	page 10
<b>ANNEXE 7</b> – L'Office de Tourisme Loire Layon Aubance – Données financières .....	page 11
<b>ANNEXE 8</b> – Les indicateurs socio-économiques clefs (ISEC) de l'organisme de tourisme.....	page 11
<b>ANNEXE 9</b> – Extraits d'un entretien avec le directeur de l'OT Aurélien DEBOMY.....	page 12
<b>ANNEXE 10</b> – La « Journée solidarité étudiante 2022/2023 » .....	pages 12 & 13
<b>ANNEXE 11</b> – Activité « escape-game au Château de Serrant » .....	page 14
<b>ANNEXE 12</b> – Données relatives aux charges directes de main d'œuvre .....	page 15
<b>ANNEXE 13</b> – Données relatives à la sélection des objets supports de communication .....	pages 15 & 16

# Annexe 1

## Destination Anjou vignoble et villages

Entre Loire et vignes, le vignoble Angevin se veut une destination 100% nature et épicurienne. La douceur angevine est une réalité qui prend véritablement tout son sens ici ! Arpenter les coteaux sur la fameuse Corniche angevine, déguster un « coteaux du Layon » ou un « coteaux de l'Aubance » dans l'une des nombreuses caves touristiques, sillonner le Fleuve Royal à bord d'un bateau traditionnel de Loire tout en goûtant les spécialités locales, ou bien explorer des sites historiques uniques et des villages de charme, c'est ce qui vous attend en Anjou Vignoble et Villages.

### LE VIGNOBLE ANGEVIN EN 4 INSPIRATIONS

#### Inspiration Vignoble

Partez à l'assaut du vignoble angevin, à travers ses coteaux, ses vignes et son art de vivre. Nous vous invitons au cœur des vignobles de l'Aubance et du Layon à la découverte de ces vins emblématiques. Les vignerons vous partagent avec passion leur savoir-faire lors d'une visite au sein de leur domaine viticole. Convivialité, dégustations et moments privilégiés à vivre !

Découvrez aussi des méthodes de travail respectueuses de l'environnement avec une part importante de domaines labellisés Bio ou en biodynamie.

La route des vins « Coteaux et panoramas du Layon » : ce circuit œnotouristique de 86 km vous invite en Vallée du Layon à découvrir des panoramas et sites incontournables. Deux autres routes des vins vous attendent également dans le Layon et l'Aubance. Ne manquez pas la Fête des vins d'Anjou, la TransLayon, la Fête du Patrimoine à Aubigné sur Layon ou encore Vignes Vins Randos.

#### Inspiration Nature & Paysages

Des panoramas et une diversité exceptionnelle ! La Corniche Angevine, site emblématique de 2500 hectares, vous offre un panorama imprenable sur toute la vallée de la Loire et du Louet. Pour la découvrir, empruntez la D751 entre Chalonnes-sur-Loire et Rochefort-sur-Loire sur environ 10 km. Découvrez également la corniche via son sentier pédestre.

La réserve naturelle des coteaux du Pont-Barré surplombe la vallée du Layon et ses vignobles et s'étend sur plus de 8 hectares. Un circuit pédestre permet d'apprécier son panorama exceptionnel !

Pour une exploration de la biodiversité en famille, l'application gratuite Baludik vous emmène en balade sous forme de jeu de piste afin de mener des enquêtes et découvrir le patrimoine de Chalonnes. À travers les aventures d'un petit mammifère local : Zorro le Lérot, vous explorerez le patrimoine naturel au cours de 5 promenades. Des jeux de piste et du géocaching vous attendent aussi à Brissac.

Pour les amateurs de pêche, les eaux de l'Aubance, du Layon et des autres cours d'eau regorgent de poissons : sandres, mulots, brochets, etc. Une aubaine pour les pêcheurs ! Pour découvrir la pêche ou se perfectionner, la Maison Pêche Nature de Brissac organise régulièrement, toute l'année et pendant les vacances scolaires, des cours d'initiations et de perfectionnement à la pêche.

#### Inspiration Loire

Découvrez la Loire avec une expérience nautique inoubliable en bateau traditionnel avec Terre & Loire ou avec le gabarot « Le Cinquième Vent » à Chalonnes sur Loire (bateau à fond plat typique de la Loire). Rendez-vous à bord pour des croisières uniques sur la Loire : découvertes des paysages ligériens (relatif au bassin de la Loire), découverte des milieux naturels de la Loire « faune et flore ». L'association propose des « Échappées belles » dégustation en compagnie d'un vigneron, des pique-niques au fil de l'eau, etc.

Le Fleuve Royal s'arpente aussi en vélo avec l'itinéraire de la Loire à Vélo. En Loire Layon Aubance, à l'Ouest, pendant 13 kilomètres, vous pédalerez sur l'île de Chalonnes. C'est la plus grande île de Loire encore habitée ! Le parcours traverse également le village typique de La Possonnière. Ne ratez pas son port, vous pourrez y découvrir des bateaux traditionnels de Loire (chalands cabanés et toues) et les paysages magnifiques des abords du dernier grand fleuve sauvage d'Europe ! Pour déguster fritures de Loire et autres spécialités de poissons de Loire, rendez-vous dans les guinguettes, où, tout en admirant la Loire, vous pourrez prendre votre repas accompagné d'un bon verre de vin d'Anjou en toute convivialité.

#### Inspiration Art & Patrimoine

Offrez-vous une plongée dans l'Histoire locale pour en découvrir ses richesses, à travers son patrimoine et ses sites emblématiques. De la cabane de vigne aperçue au détour d'un chemin aux moulins ou aux châteaux et manoirs prestigieux, les découvertes sont nombreuses et insolites !

Ne manquez pas les incontournables château de Brissac et château de Serrant, avec leurs meubles raffinés et leurs parcs luxuriants. Plusieurs communes possèdent leurs parcours historiques, qui vous permettront de flâner dans les rues de nos charmants villages. Laissez les édifices et les jolies ruelles vous dévoiler leurs secrets, etc.

En Loire Layon Aubance, pas moins de 3 villages sont labellisés Petites Cités de Caractères : Aubigné-sur-Layon, Blaison-Gohier et Denée. Pour compléter, Saint-Aubin-de-Luigné vient d'être labellisé Village de Charme.

Escalade festive atypique avec La Gabart à Saint-Aubin-de-Luigné. Dîners spectacles dans un ancien chai restauré. Son ambiance chaleureuse, conviviale et gourmande, qui se déguste en chansons, mérite vraiment le détour.

Source : [www.anjou-tourisme.com](http://www.anjou-tourisme.com)

BTS TOURISME	SUJET	SESSION 2022
E5 : élaboration d'une prestation touristique	Code : 22TOURIU5	Page : 6/16

## Annexe 2

### Crise sanitaire et précarité étudiante

(...) Alors qu'avant même la crise du Covid-19, on estimait que 20 % des 2,7 millions d'étudiants de France vivaient en dessous du seuil de pauvreté, la situation a explosé ces derniers mois. La FAGE s'appuie sur une enquête commanditée auprès d'Ipsos, à l'issue du confinement et selon laquelle 74 % des jeunes interrogés ont estimé avoir rencontré des difficultés financières. Un tiers d'entre eux auraient même dû renoncer à des soins pour cette raison.

La pandémie de Covid-19 a notamment provoqué l'annulation de nombreux jobs étudiants. Durant le confinement, près de 6 étudiants sur 10 ont arrêté, réduit ou changé leur activité rémunérée. Pour ceux dont celle a été interrompue, la perte de revenu est estimée en moyenne à 274 euros par mois.

(...) Selon une enquête de l'observatoire de la vie étudiante (OVE), ce sont principalement les dépenses d'ordre alimentaire qui ont posé problème aux étudiants concernés. Elles ont été citées par 56 % des étudiants ayant rencontré des difficultés financières. De plus, ils se trouvent confrontés à des achats nouveaux : masques chirurgicaux, gel hydroalcoolique, etc... Les cours en ligne peuvent aussi entraîner des dépenses supplémentaires.

La question de la précarité est d'autant plus cruciale en cette période de confinement, qu'elle est souvent liée à d'autres problématiques. Selon l'étude OVE publiée en septembre, près de la moitié des jeunes ayant des problèmes matériels ont présenté le signe d'une détresse psychologique, contre 24 % des étudiants sans souci d'argent.

Source : <https://www.letudiant.fr>

## Annexe 3

### Qu'est-ce que le tourisme solidaire ?

#### Qu'est-ce que le tourisme solidaire ?

Le tourisme solidaire regroupe les formes de tourisme « alternatif » qui mettent au centre du voyage l'homme et la rencontre s'inscrivant dans une logique de développement des territoires.

D'après le réseau d'information et de documentation pour la solidarité et le développement durable, *Ritimo*, les fondements du tourisme solidaire sont :

- **Une implication** des populations locales dans les différentes phases du projet touristique ;
- Les rencontres et le **respect** de la personne, des cultures et de la nature ;
- Une répartition plus **équitable** des ressources générées ;
- Une **sensibilisation** des voyageurs ;
- Des retombées **économiques** locales.

Source : <https://www.solidaire-info.org>

BTS TOURISME	SUJET	SESSION 2022
E5 : élaboration d'une prestation touristique	Code : 22TOURIU5	Page : 7/16

## Annexe 4

### Tourisme solidaire : la destination Anjou Vignobles et Villages offre des séjours à ses étudiants

L'idée vient de Maryline Hamon, gérante des chambres d'hôtes de la Boire Bavard situées à Blaison-Gohier et également parent de deux étudiants.

Constatant que ses chambres étaient chauffées mais inoccupées (*contexte sanitaire, clientèle professionnelle absente...*) et que des étudiants souffraient et devaient faire face à des difficultés financières et psychologiques, elle a eu cette idée, plutôt très pertinente d'organiser une opération « Solidarité étudiante 2020/2021 ». Beaucoup sont loin de chez eux, isolés et, en raison du couvre-feu, doivent passer la plupart de leur temps libre dans le logement étudiant qu'ils occupent, un logement souvent peu spacieux. Et comme il est difficile de monter un projet seul, elle a décidé d'appeler l'office de tourisme.

Dès le 19 janvier 2021, nous avons sollicité tous les hébergeurs du territoire pour leur présenter l'opération « Solidarité étudiante 2020/2021 » et voir pour un possible partenariat. Suite aux premiers retours positifs (une dizaine d'hébergeurs partants), nous avons consacré le reste de la semaine à la mise en place du projet (création des affiches, des formulaires d'inscriptions...). Nous étions lancés !



Aurélien Debomy et Maryline Hamon à Brissac

#### Les moyens humains et financiers employés sur ce projet.

En interne, notre directeur a donc soumis l'initiative au bureau. Il a ensuite orchestré la mise en place et réalisé plusieurs posts sur ses réseaux sociaux, dont un sur LinkedIn qui a plutôt bien fonctionné.

Caroline, notre collègue chargée de la communication, a inséré une page internet dédiée à l'opération « Solidarité étudiante 2020/2021 » sur le site de l'office de tourisme.

Pour le traitement des dossiers et l'organisation des séjours, nous sommes 2 sur cette opération : ma collègue Marie, conseillère en séjour et moi-même. Cela représente donc 2 temps plein depuis le 1<sup>er</sup> février (traitement des dossiers, vérification des justificatifs, prise de contact téléphonique avec les hébergeurs et les étudiants, organisation des séjours, éditions des vouchers/bons d'échanges...).

En externe, nous avons informé Pauline, attachée presse de l'opération, 5 jours après le premier échange avec Maryline. Dès lors, elle a diffusé un communiqué de presse sur l'initiative. Les médias ont répondu présents, tout autant que les étudiants. Aurélien, notre directeur, a été également l'intermédiaire pour la médiatisation de l'opération.

Aucun moyen financier n'a été consacré à cette opération. Tous les outils ont été mis en place en interne. C'est réellement les moyens humains consacrés à cette opération qui ont permis de concrétiser cette dernière.

Ressource humaine et flexibilité avant tout ! Les séjours ainsi que les différentes prestations touristiques sont offerts aux étudiants grâce à la gratuité proposée par les professionnels du territoire d'Anjou.

Source : <https://www.etourisme.info>, article publié le 22 février 2021

BTS TOURISME	SUJET	SESSION 2022
E5 : élaboration d'une prestation touristique	Code : 22TOURIU5	Page : 8/16



## Annexe 5

### Le bilan de l'opération « Solidarité Etudiants 2020/2021 » en chiffres

#### Nombre d'hébergeurs et prestataires touristiques inclus dans le dispositif :

Aujourd'hui, nous avons 25 hébergeurs touristiques (chambres d'hôtes & gites) partenaires de l'opération, chacun offrant en moyenne 4 séjours par mois sur la période du dispositif. Nous avons de nouvelles inscriptions chaque semaine. Une quinzaine de prestataires touristiques ont rejoint l'opération « Solidarité Etudiants 2020/2021 » (viticulteurs & sites de visite). Également à souligner, la mobilisation d'hébergeurs hors territoire de compétences qui ont proposé leur établissement dans cet élan de solidarité. Le tourisme n'a pas de frontière !

Nombre d'étudiants inscrits : 212 inscriptions à ce jour (article du 22 février 2021)

Nombre de séjours réalisés : Pour le moment, 50 séjours réalisés sur le mois de février, ce qui correspond à une centaine d'étudiants accueillis puisqu'ils viennent pour la majorité à 2 étudiants pour chaque séjour.

Nombre de séjours à venir : Nous avons 49 autres dossiers complets et valides. Soit une autre centaine d'étudiants qui attendent à leur tour que leur séjour soit organisé en mars.

#### Nombre de diffusions :

##### Côté média et presse...

- Diffusions TV (TF1 20h et 13h, M6, via Angers, France 3 Pays de la Loire)
- Diffusions radios (Europe 1, RTL midi, Virgin Radio, Radio Campus Angers, Vibration, Hit West)
- 8 articles de presse (Ouest France, Courrier de l'Ouest, 20 minutes, Anjou Agricole, Tourisme les portes de la campagne, France Agricole, Aujourd'hui en France, Le Parisien)
- Posts sur les réseaux sociaux (Angersinfos, Angersvilleactu)

*Et pour les statistiques relatives à la page « Opération Solidarité Etudiants 2020/2021 » du site web de l'office de tourisme « Destination Anjou vignoble et villages » depuis sa création le 25 janvier 2021.*

- 5 255 vues de la page, soit 37,50 % du total des pages vues sur le site
- 262 vues uniques
- 35,58 % taux de rebond

Cette page « Opération Solidarité Etudiants 2020/2021 » arrive donc en tête des pages consultées du site web de l'Office de Tourisme à ce jour et ce, au bout d'une semaine d'existence !

#### Les retombées de cette opération solidaire :

- Un renforcement de l'image de marque de l'office de tourisme « Destination Anjou vignoble et villages » auprès de ses socio-professionnels.
- Un impact médiatique fort pour la destination d'Anjou.
- Un succès partagé par l'équipe de l'office de tourisme, ce qui contribue à un beau sentiment d'appartenance dans une période tout de même difficile d'un point de vue ressources humaines
- Des étudiants qui vont peut-être prendre connaissance des atouts du territoire. De véritables ambassadeurs en devenir pour la destination via leurs réseaux et pas que sociaux.
- Des étudiants qui ont peut-être découvert ce qu'était un office de tourisme et qui, à l'avenir nous l'espérons, passeront plus facilement le pas des portes d'un office de tourisme.
- Des étudiants sensibilisés à l'univers des chambres d'hôtes et des gites. Certains avaient un vague souvenir de vacances avec papy et mamie, ils ont désormais un autre regard sur ces établissements à la suite de leur séjour.
- Des connexions créées avec les BDE (Bureaux des étudiants) des universités et d'autres associations étudiantes. Des rendez-vous ont été pris pour « l'après » afin de voir comment prolonger ces liens avec les étudiants (sachant qu'ils sont 40 000 chaque année à Angers).

BTS TOURISME	SUJET	SESSION 2022
E5 : élaboration d'une prestation touristique	Code : 22TOURIU5	Page : 9/16

## Suite annexe 5

### Témoignage d'une hébergeuse, Liliane, gérante du Clos des 3 Rois :

« Cet engagement était pour moi une évidence. Entendre des nouvelles si catastrophiques de nos jeunes me rend très triste. En cela, j'avais besoin de faire quelque chose en retour pour eux, de leur montrer que les adultes forment une communauté de référents sur laquelle ils peuvent s'appuyer et sur qui ils peuvent compter. Leur ouvrir la porte de ma maison d'hôtes : c'est ma façon de faire partie de cette communauté. Dans le contexte très ralenti de mon activité, accueillir ces étudiants m'a aussi rendu la joie d'accueillir, de faire plaisir, de parler de ma région et la leur faire découvrir. Ce qui est vraiment sympa c'est qu'ils viennent de partout en France et même de l'étranger. Comme mes clients du Clos ! »

### Témoignage de Samuel, étudiant à Angers qui a bénéficié de l'initiative :

« On a connu cette opération grâce au bouche à oreille. Ce sont des amis de mon école qui ont participé à cette opération et puis ils l'ont partagée sur le Facebook de l'école. Et comme ils en ont parlé, on s'y est intéressé. C'est comme ça qu'on a voulu faire l'opération. Sincèrement, c'était vraiment super. On a dormi au gîte du Presbytère, à St-Remy-la-Varenne. On a été accueilli par Philippe, qui était vraiment très sympathique. Cela lui tenait à cœur d'aider les étudiants, il restait même le soir pour parler avec nous. Et après le lendemain, visite d'un domaine viticole à côté du gîte, où on a été très bien reçu aussi, c'était un des meilleurs moments du séjour. Si c'était à refaire ce serait sans hésiter ! »

Source : <https://www.eturisme.info>, article publié le 22 février 2021

## **Annexe 6**

### **Angers, une grande ville idéale pour étudier**

#### **La capitale de l'Anjou attire la jeunesse**

Angers est une ville jeune, très jeune ! Près de la moitié de sa population (150 000 d'habitants) a moins de trente ans. Située sur les bords de la Maine, la capitale historique de l'Anjou compte plus de 35 000 étudiants, soit près d'un cinquième de sa population.

Avec ses deux universités et ses écoles supérieures, on peut quasiment tout étudier dans la ville du roi René. La ville est aujourd'hui la 5<sup>ème</sup> ville étudiante de France, et même la 1<sup>ère</sup> grande ville où il fait bon étudier d'après l'étude réalisée par le Figaro Étudiant en 2020.

La revue a passé au crible plusieurs critères tels que la démographie, l'offre de formation, la vie étudiante, le logement étudiant, le cadre de vie ou encore l'emploi des jeunes. Angers est arrivée en tête du palmarès, avec une moyenne de 15,34 sur 20.

D'après Le Figaro Étudiant 2020 et [www.angers.fr](http://www.angers.fr)

BTS TOURISME	SUJET	SESSION 2022
E5 : élaboration d'une prestation touristique	Code : 22TOURIU5	Page : 10/16

## Annexe 7

L'Office de Tourisme Loire Layon Aubance – Données financières

### SOLDES INTERMÉDIAIRES DE GESTION

	2020	2019
Ventes de marchandises	19 099,4 €	24 319,7 €
- Achat de marchandises	17 187,1 €	22 109,9 €
- Variation de stocks de marchandises	436,9 €	-1 938,1 €
<b>= Marge commerciale (1)</b>	<b>1 475,4 €</b>	<b>4 147,9 €</b>
Ventes de prestations	19 490,4 €	52 986,5 €
- Autres achats et charges externes	110 644,3 €	163 322,0 €
<b>= Marge productive (2)</b>	<b>-91 154,0 €</b>	<b>-110 335,5 €</b>
<b>= Valeur Ajoutée = (1) + (2)</b>	<b>-89 678,5 €</b>	<b>-106 187,6 €</b>
+ Cotisations	410,0 €	1 575,0 €
+ Subventions d'exploitation	347 200,0 €	361 436,3 €
- Salaires et traitements	182 840,0 €	204 704,1 €
- Charges sociales	27 653,8 €	55 535,1 €
- Impôts, taxes et versements assimilés	2 181,0 €	2 821,0 €
<b>= Excédent Brut d'Exploitation</b>	<b>45 256,8 €</b>	<b>-6 236,5 €</b>
+ Autres produits	13,9 €	301,0 €
- Autres charges	2,7 €	1,9 €
+ Reprise sur provisions et amortissements	598,0 €	4 263,1 €
- Dotation aux amortissements et provisions	6 249,6 €	4 801,1 €
<b>= Résultat d'exploitation</b>	<b>39 616,4 €</b>	<b>-6 475,4 €</b>
+ Produits financiers	338,5 €	405,7 €
- Charges financières		
<b>= Résultat courant avant impôts</b>	<b>39 954,8 €</b>	<b>-6 069,8 €</b>
+ Produits exceptionnels		
- Charges exceptionnelles	455,0 €	
- Participation des salariés		
- Impôts sur les bénéfices		
<b>= Résultat net</b>	<b>39 499,8 €</b>	<b>-6 069,8 €</b>

*Source : Office de tourisme Loire Layon Aubance*

#### Données complémentaires :

- La Communauté de Communes Loire Layon Aubance regroupe 57 580 habitants en 2019
- Nombre d'équivalent temps plein (ETP) de l'office de tourisme : 7,8
- 1 équivalent temps plein = 1 ETP ou 2 x 0,5 ETP
- Total des produits de l'office du tourisme pour 2019 : 445 287,23 €

## Annexe 8

Les indicateurs socio-économiques clefs (ISEC) de l'organisme de tourisme

Chiffres 2019

Indicateurs	Moyenne nationale 2019	Médiane nationale 2019
Subvention d'exploitation reçue par habitant : Subvention tourisme reçues / nombre d'habitants du territoire	29.68 €	7.02 €
Subventions d'exploitation reçue par équivalent temps plein (ETP)	35 914 €	37 912 €
Taux de masse salariale : (Salaires et traitements + charges sociales) / Total produits	55.99 %	61.51 %
Nombre d'équivalents temps plein (ETP)	11.21 ETP	7.98 ETP

*Source : ADN Tourisme - Fédération nationale des organismes institutionnels de tourisme*

BTS TOURISME	SUJET	SESSION 2022
E5 : élaboration d'une prestation touristique	Code : 22TOURIU5	Page : 11/16

## Annexe 9

Extraits d'un entretien avec le directeur de l'OT Aurélien DEBOMY

Les chiffres de l'année 2020 ont été impactés par la crise sanitaire de la COVID 19. L'activité touristique ayant été réduite très fortement, il n'y a pratiquement pas eu de recrutement de personnel saisonnier au sein de l'office. Heureusement, nous avons bénéficié des mesures gouvernementales, et notamment d'une très forte réduction des charges sociales. Mais ces mesures sont provisoires et disparaîtront en 2022. Je m'interroge donc sur le bien fondé de procéder au recrutement d'un demi équivalent temps plein supplémentaire.

Les premières remontées de l'année 2021 et les tendances enregistrées au niveau de la demande nous laissent entrevoir un retour à la normale pour l'année 2022. Nous espérons également voir apparaître cette même année, les premières retombées positives de l'opération « Solidarité étudiante » en termes de fréquentation du territoire et de ventes avec une légère augmentation de la vente de prestations.

Mais bien entendu, le recrutement pour 2022 d'une personne sur un demi équivalent temps plein n'est envisageable que s'il ne met pas l'équilibre financier de l'office en danger et nous laisse dans les normes du secteur. Les données transmises par la Fédération nationale des organismes institutionnels de tourisme concernent l'année 2019 (avant crise sanitaire) ; il faut considérer qu'elles correspondront à celle de 2022 dans une optique de retour à la normale.

## Annexe 10

La journée « Solidarité étudiante 2022/2023 »

Le concept de l'évènement « Solidarité Etudiants 2022/2023 » qui sera mis en place en septembre 2022 est celui d'une journée ludique de découverte du territoire d'Anjou vignoble et villages.

Le matin et l'après-midi, différentes activités en partenariat avec les prestataires touristiques du territoire mettront en compétition amicale les étudiants des différentes formations présentes sur le campus angevin. Parcours de canoës sur la Loire, courses d'orientation dans le vignoble, escape games dans les structures patrimoniales emblématiques comme le château de Brissac ou le château de Serrant et bien d'autres activités seront au programme. Au total ce sont 8 lieux qui accueilleront les étudiants le matin et l'après-midi.

Les étudiants seront regroupés le midi pour un pique-nique commun autour des spécialités locales et la journée se terminera par un concert en plein air. L'ensemble des frais sera pris en charge par l'office de tourisme ; il ne sera demandé aucune participation financière ni aux étudiants ni aux établissements de formation.

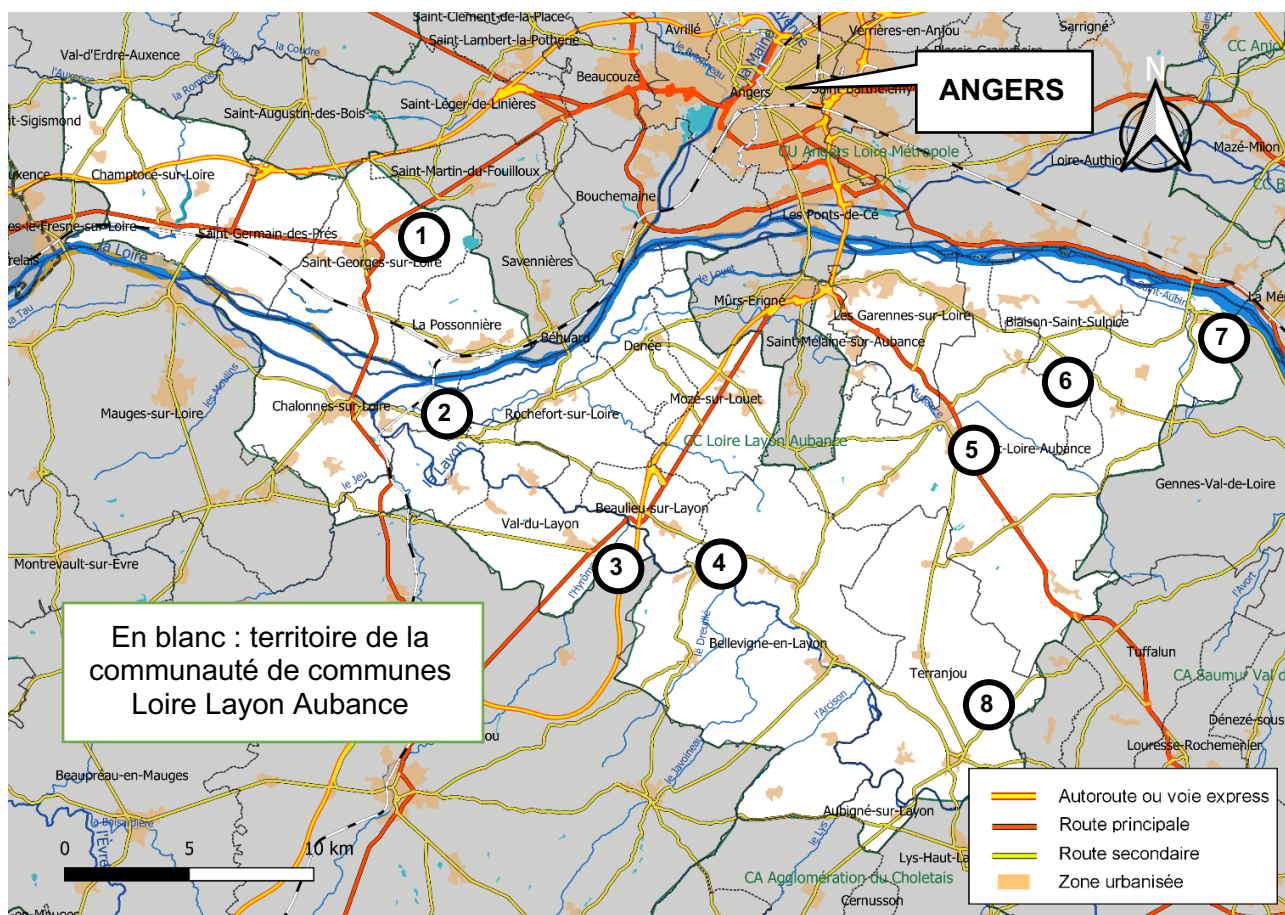
L'ambition est de réunir le 15 septembre 2022 lors de cette journée environ 240 étudiants angevins représentant une douzaine d'établissements d'enseignement supérieurs.









### Le déroulement de la journée :

- 7h30 : Rendez-vous des étudiants à la gare routière d'Angers. Répartition dans les cars affrétés par l'Office du Tourisme
- 8h00 : Départ de chaque car en direction de chacun des 8 lieux où se dérouleront les activités du matin.
- Durant la matinée : déroulement des activités
- Fin de la matinée : Les étudiants sont acheminés en car sur le lieu du pique-nique collectif
- 13h00 – 14h30 : Pique-nique collectif
- 14h30 : Départ des étudiants en car en direction des lieux où se dérouleront les activités de l'après midi
- Durant l'après-midi : déroulement des activités
- Fin de l'après-midi : Les étudiants sont acheminés en car sur le site où se déroulera la soirée.
- 19h30 – Minuit : Soirée concert.
- Minuit : Retour des étudiants en car vers la gare routière d'Angers.

BTS TOURISME	SUJET	SESSION 2022
E5 : élaboration d'une prestation touristique	Code : 22TOURIU5	Page : 12/16

## Les 8 sites partenaires accueillant les activités de la journée Solidarité Étudiante 2022



<p>① <b>Le château de Serrant</b> : 3* au Guide Michelin pour ses collections d'objets d'art et de mobilier. Situé à 5 km du fleuve, il est le plus occidental des châteaux de la Loire. Son architecture homogène et son extraordinaire mobilier comme les cuisines prêtes à revivre ou la bibliothèque riche de 12000 volumes en passant par le cabinet d'ébène aux multiples tiroirs secrets ravissent tous les visiteurs.</p>	
<p>② Depuis 1996, <b>Louet évasion</b> propose un large choix de formules de randonnées en canoë, kayak, paddle sur la Loire ou le Louet ainsi que des bivouacs. Parmi les services proposés : organisation d'événements (groupes d'amis, famille, les EVG/ EVJF, entreprises, associations et écoles, étudiants...), bar et restaurant guinguette sur place.</p>	
<p>③ <b>Le Musée de la vigne et du vin d'Anjou</b> : Situé au Cœur du vignoble dans un ancien cellier, il présente l'évolution de la viticulture et toutes les étapes d'élaboration des vins, de la plantation de la vigne jusqu'à la mise en bouteille. La vinothèque du musée, unique en France, expose une riche collection de bouteilles de vin de 1887 à aujourd'hui. Deux parcours jeu à faire en famille pour découvrir le musée tout en s'amusant ! Toute l'année, des animations sont proposées : concert, vendanges, ateliers en famille, dégustations....</p>	
<p>④ <b>Le Village d'Artistes de Rablay sur Layon</b> : Créée en 1987, l'association Village d'Artistes s'est donné pour objectif de promouvoir l'art contemporain et les Métiers d'art en développant dans ce petit village vigneron de 750 habitants un lieu accessible à tous. Le Village regroupe : boutique de créateurs, galerie d'art contemporain et artothèque.</p>	
<p>⑤ <b>Le château de Brissac</b> : Plus haut château de France avec ses 7 étages et 204 pièces, ce monument mérite son surnom de « Géant du Val de Loire ». Le château se visite uniquement dans le cadre d'une visite guidée qui permet notamment de découvrir sa chapelle du XVIe siècle et son théâtre Belle Epoque avec son éblouissant décor composé de plafonds dorés à la feuille, de tapisseries et de mobiliers précieux.</p>	
<p>⑥ <b>EXO 49 -Anjou Wake Park Notre Dame d'Allençon</b>. Cette base de loisirs est entièrement dédiée à la pratique du ski nautique, du wakeboard et de leurs dérivés. Le site est équipé de deux téléskis nautiques et d'un wakepark (trempings, barres de slide). L'encadrement est assuré par des moniteurs dynamiques diplômés d'Etat.</p>	
<p>⑦ <b>L'ancien Prieuré Bénédictin de Saint Rémy la Varenne</b> : le site est remarquable pour les fresques romanes de sa salle capitulaire, sa cheminée monumentale de la Renaissance, sculptée et polychrome, ainsi que l'église prieurale (Xe-XIVe siècle). Le site accueille notamment les Estivales du Prieuré (concerts, marchés nocturnes, sorties découverte...), des animations pédagogiques et les Hortomnales fin octobre.</p>	
<p>⑧ <b>Le domaine de Pied-Fond</b> : Le Domaine se situe à 30 km au sud d'Angers, en plein cœur du vignoble du Layon. Construite en pierre de falun, l'ancienne seigneurie qui constitue le domaine viticole comprend une enceinte et des douves. La Wine &amp; So'lex Experience permet de partir à la découverte du vignoble, avec une visite de la cave et une dégustation des vins de la propriété.</p>	

BTS TOURISME	SUJET	SESSION 2022
E5 : élaboration d'une prestation touristique	Code : 22TOURIU5	Page : 13/16



## Annexe 11

### Activité « escape-Game au Château de Serrant »



Monument historique privé, le château de Serrant est situé à Saint-Georges sur Loire. Il abrite une des plus belles collections de mobilier et d'objets d'art, avec notamment une bibliothèque de 12 000 ouvrages et des cuisines encore toutes équipées.

L'histoire du Domaine de Serrant est aussi riche que passionnante. Les personnages ayant vécu entre ses murs depuis le Moyen-Âge ont laissé un patrimoine culturel et architectural inestimable et notamment une exceptionnelle collection de meubles et d'objets d'art. Cette collection unique a fait l'objet d'un classement aux Monuments historiques en 2001.

De nos jours, le château reste une demeure privée et habitée. Elle appartient à une famille princière, issue de la lignée « La Trémoille » : La Princesse de Mérode et son époux. Ces derniers s'évertuent à conserver et entretenir certaines parties accessibles aux visiteurs et accueillent des événements privés (mariage) ou professionnels (séminaires).

L'escape game se joue par équipe de 3. Les équipiers sont enfermés dans une salle (l'escape room) dont ils doivent s'échapper avant le temps imparti. Ils doivent pour cela se servir d'indices disséminés dans la salle et résoudre des énigmes.

L'escape room (les cuisines du château) est équipée de caméras avec lesquelles le « maître du jeu » suit le déroulement de la partie. En cas de difficulté ou si les joueurs sont bloqués sur un indice, il peut intervenir pour leur porter assistance.

Des points seront attribués à chaque équipe en fonction de leur progression, des indices trouvés et/ou énigmes résolues et de leur rapidité d'évasion.

- Quatre salles distinctes seront aménagées permettant de faire concourir 4 équipes simultanément. Pendant ce temps, les 8 autres équipes ne jouant pas découvriront le château et son parc accompagnés d'un guide.
- Il faut compter un temps de briefing par le master avant l'entrée dans l'escape room de 15 minutes. Ce temps permettra notamment de remettre la pièce en l'état avant le passage des équipes suivantes. Ce temps peut être commun aux 4 équipes concourant simultanément.
- Les étudiants sont convoqués à la gare routière d'Angers de telle manière à ce qu'un car les prenne en charge pour les amener Château de Serrant. Il est prévu que le car commence à rouler dès 8 heures du matin.
- La fin de l'activité doit être calée de manière à pouvoir ramener – toujours en car – les participants jusqu'au lieu du pique-nique collectif.
- Temps de trajet : Gare routière d'Angers – Château de Serrant : 40 minutes.
- Temps de trajet : Château de Serrant – Lieu du pique-nique : base nautique de Chalonnes sur Loire : 20 minutes.
- Il est prudent de prévoir 30 minutes pour la gestion des différents imprévus (gestion des retardataires, des déplacements à pied sur site...)
- Les étudiants doivent arriver sur le lieu du pique-nique au plus tard à 13 heures.

Source : office de tourisme

BTS TOURISME	SUJET	SESSION 2022
E5 : élaboration d'une prestation touristique	Code : 22TOURIU5	Page : 14/16

## Annexe 12

### Données relatives aux charges directes de main d'œuvre

Les effectifs de l'office du tourisme sont de 8,3 équivalents temps plein (ETP) qui se répartissent de la manière suivante :

Personnel de l'office impliqué dans la mise en place et la gestion de l'opération « Solidarité étudiante »	Indice de rémunération	Equivalent temps plein	Temps de travail estimé pour la journée « solidarité étudiante »
<b>Aurélien</b> Directeur	2 852	1	3% de son temps annuel de travail
<b>Olivia</b> Adjointe de direction	2 439	1	5 % de son temps annuel de travail
<b>Adèle</b> Chargée de promotion et de commercialisation	1 851	4/7	35 heures annuelles
<b>Bénédicte</b> Responsable accueil et boutique	1 851	1	<i>Non concernée par l'action</i>
<b>Caroline</b> Chargée de communication et œnotourisme	1 603	1	<i>Non concernée par l'action</i>
<b>Marie</b> Conseillère en séjour	1 557	1	<i>Non concernée par l'action</i>
<b>Sylvaine</b> Conseillère en séjour	1 545	3/7	<i>Non concernée par l'action</i>
<b>Michel</b> Conseiller en séjour	1550	0,8	<i>Non concerné par l'action</i>
<b>Régis</b> Chargé de mission Solidarité étudiante	1500	0,5	<i>Non concerné par l'action</i>
<b>Vous</b> Conseiller en séjour	1 520	1	35 % de votre temps annuel de travail

Valeur du point au 1<sup>er</sup> janvier 2022 : 1,144 € \*

Il vous est précisé que conformément à l'article 21 de la convention collective de la fonction publique territoriale, l'ensemble des personnels de l'office de tourisme bénéficie d'une gratification de fin d'année (communément appelée 13<sup>ème</sup> mois) équivalente à 70 % de la rémunération de base brute mensuelle du salarié.

On appliquera par simplification le taux de 32 % pour procéder au calcul des charges sociales patronales.

Rappel : le temps de travail annuel est de 1587h pour 1 ETP

*\*La rémunération brute mensuelle d'un agent est obtenue en multipliant l'indice de rémunération de l'agent par la valeur du point.*

Source : office du tourisme 2022

## Annexe 13

### Données relatives à la sélection des objets supports de communication

L'Office de tourisme Anjou Vignoble et Villages dispose d'un budget de communication annuel d'environ 45 000 €. Il a été décidé que 8 % de ce budget sera dédié à l'achat des objets publicitaires. Il est prévu par ailleurs de consacrer un quart de ce budget dédié aux objets publicitaires pour l'opération ambassadeurs étudiants.

L'Office de tourisme envisage de « recruter » 40 ambassadeurs étudiants, dont chacun se verra remettre un kit identique d'objets.

Le fournisseur de l'office de tourisme vous a transmis une présélection d'objets reproduite ci-dessous. Par souci d'économie, il a été décidé de passer une seule commande par an.

BTS TOURISME	SUJET	SESSION 2022
E5 : élaboration d'une prestation touristique	Code : 22TOURIU5	Page : 15/16

**Extrait du catalogue fournisseur :**

Spécialiste des goodies personnalisés, articles publicitaires et cadeaux d'affaires, nous vous proposons une sélection originale **d'articles personnalisables** aux couleurs de votre entreprise, association, administration ou comité d'entreprise....

 <p>Horloge publicitaire round – 25 cms <b>6,78 €</b></p>	 <p>Trompette supporter <b>1,18€</b></p>	 <p>Chilienne- Transat <b>51,07€</b></p>	 <p>Pailles réutilisables en bambou <b>2,94€</b></p>
 <p>Stylo publicitaire Bannière déroulante <b>0,41€</b></p>	 <p>Maquillage visage supporter <b>0,95€</b></p>	 <p>Décapsuleur publicitaire « Beerball » <b>0,46€</b></p>	 <p>Sac publicitaire shopping en coton naturel bio <b>3,42€</b></p>
 <p>Plaid polaire Fabriqué à partir de fibres en polyester issues du recyclage de déchets industriels et de bouteilles plastiques <b>4.74 €</b></p>	 <p>Puzzle 3D kubzle <b>10,15€</b></p>	 <p>Verre à vin gravé <b>2.11 €</b></p>	 <p>Gourde Isotherme double paroi en bambou 400 ml - <b>12,22€</b></p>
  <p>Pin's publicitaire Marquage quadri <b>0,86€</b> Minimum : 250 pièces par commande</p>	 <p>Masque grand public <b>2.10 €</b> Minimum : 50 pièces par commande</p>	 <p>Porte-clés publicitaire en bois « SELTO » <b>2,04€</b> Minimum : 50 pièces par commande</p>	 <p>Gobelet « ECO CUP » réutilisable – 60 cl <b>0.55€</b> Minimum : 500 pièces par commande</p>
 <p>Bagage cabine publicitaire « Smart » <b>35,84€</b></p>	 <p>Lunch box en inox et bambou « SAVANNA » 600 ml <b>9,44€</b></p>	 <p>Set de plantation publicitaire Aromatique <b>1,99€</b></p>	 <p>Bâton de marche en bois <b>10.90€</b></p>

Sauf mention contraire, la quantité minimum est de 25 objets par commande

Les frais d'envoi sont de 19,99 € par commande

Les prix sont exprimés en euros HT par article, personnalisation comprise

BTS TOURISME	SUJET	SESSION 2022
E5 : élaboration d'une prestation touristique	Code : 22TOURIU5	Page : 16/16