

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR

ANIMATION ET GESTION TOURISTIQUES LOCALES

SESSION 2010

SUJET

ÉPREUVE E5 – ÉTUDE D'OPÉRATIONS TOURISTIQUES

Durée : 5 heures

coefficient : 3

CALCULATRICE AUTORISÉE

Selon les dispositions de la circulaire n° 99-186 du 16 novembre 1999 :

«Toutes les calculatrices de poche, y compris les calculatrices programmables, alphanumériques ou à écran graphique, à condition que leur fonctionnement soit autonome et qu'il ne soit pas fait usage d'imprimante, sont autorisées.

Les échanges de machines entre candidats, la consultation des notices fournies par les constructeurs ainsi que les échanges d'informations par l'intermédiaire des fonctions de transmission des calculatrices sont interdits».

Dans le souci du respect de la propriété intellectuelle et du droit d'auteur, les extraits d'articles de presse spécialisée ou non sont reproduits en leur état originel. Ils sont susceptibles de compter des mots ou expressions de style oral ou professionnel.

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

Le sujet comporte 22 pages, numérotées de la page 1/22 à la page 22/22.

MOLIERE A PEZENAS

La Communauté d'Agglomération Hérault Méditerranée regroupe 19 communes. Son positionnement géographique privilégié entre mer, vignes et coteaux, la qualité de ses infrastructures autoroutières, ferroviaire et aéroportuaire, son climat méditerranéen en font un des territoires les plus attractifs de la région Languedoc Roussillon.

La ville de Pézenas située sur ce territoire est classée Ville d'Art et d'Histoire. Elle a choisi de renouveler sa stratégie touristique autour de l'image de Molière.

Le déménagement de l'office de tourisme 3 étoiles à l'Hôtel particulier de Peyrat situé aux portes de la ville a été l'occasion pour la Communauté d'Agglomération Hérault Méditerranée d'acquérir un concept novateur : le Scénovision® Molière.

Cet outil technologique est une réelle opportunité pour rénover et dynamiser l'image touristique de la ville en associant tous les acteurs de la filière touristique de l'agglomération Hérault Méditerranée.

Chargé(e) de mission à l'office de tourisme Pézenas - Val d'Hérault, vous devez mettre en place la stratégie liée à la phase de lancement de ce nouveau concept.

Dossier 1 : La découverte d'un nouvel outil « Le Scénovision® »

Dans un contexte concurrentiel la Communauté d'Agglomération Hérault Méditerranée a choisi d'associer patrimoine, culture et technologie. La mise en place du Scénovision® Molière a cette ambition.

1.1. Comparez le concept Scénovision® à un musée.

1.2. En prenant en compte le contexte de la ville de Pézenas, montrez en quoi le Scénovision® apporte un avantage concurrentiel.

Dossier 2 : La communication et la vente du produit Scénovision®

Votre responsable souhaite capter la clientèle famille de la station balnéaire du Cap d'Agde. En effet, l'office de tourisme vient d'obtenir le label « Famille Plus ». Il vous demande de mettre en place des actions de promotion du Scénovision® auprès des hébergeurs (Hébergements de plein air et villages de vacances) de la station du Cap d'Agde.

2.1. Décrivez trois actions de communication que vous pouvez engager pour faire venir la clientèle famille du Cap d'Agde à Pézenas. Vous justifiez chacune de vos propositions.

L'office de tourisme Pézenas – Val d'Hérault souhaite faire connaître le Scénovision® au-delà de la ville de Pézenas. Il contacte le rédacteur du journal de la Communauté d'Agglomération Hérault Méditerranée.

2.2. Rédigez le communiqué de presse que vous ferez parvenir au rédacteur du journal. Ce communiqué de presse a pour but de faire connaître aux familles le Scénovision® Molière.

Dossier 3 : La politique de vente du Scénovision® Molière

Votre responsable souhaite connaître le chiffre d'affaires minimum à réaliser pour l'année 2010 afin que le produit « Scénovision® Molière » soit rentable.

3.1. Calculez le seuil de rentabilité. (Utilisez les annexes 9 et 9.1. à rendre avec la copie)

3.2. Déterminez la date à laquelle ce seuil doit être atteint sans tenir compte de la répartition du chiffre d'affaires par trimestre ou de la saisonnalité. De combien de jours dispose la structure pour dégager un bénéfice ?

La ville de Pézenas connaît une forte fréquentation en été, votre responsable vous a donné la répartition du chiffre d'affaires tenant compte de cette saisonnalité.

3.3. En utilisant cette répartition, déterminez à nouveau la date à laquelle ce seuil sera atteint. Quels commentaires pouvez-vous faire ?

Dossier 4 : La politique d'animations

La création du Scénovision® à Pézenas a impulsé une nouvelle organisation de l'offre touristique autour du personnage de Molière. En effet, le service patrimoine de l'office Pézenas - Val d'Hérault a mis en place des animations autour du thème de Molière, notamment en direction d'un public de scolaire en collaboration avec le Centre de Ressources Molière. L'équipe des guides conférenciers propose des visites théâtralisées en été. Le service patrimoine voudrait impliquer d'autres partenaires de la ville dans la mise en place d'animations originales. Vous êtes sollicité par ce service pour proposer des animations qui auront lieu lors des journées du patrimoine. L'office de tourisme propose un financement, si nécessaire, des opérations de ces journées.

4.1. Citez trois animations « grand public » que vous pourriez mettre en place pour ces journées du patrimoine en plus des visites proposées par les guides conférenciers de l'office de tourisme.

4.2. Listez les étapes de la mise en place de l'une de vos animations en les explicitant. Donnez un titre attirant à votre animation pour la ou les cibles visées. Indiquez le nom et la fonction des structures présentes dans la ville, susceptibles de vous aider dans votre mission.

Votre animation a été retenue par le service patrimoine. Les journées du patrimoine seront donc l'occasion de tester cette animation.

4.3. Rédigez un questionnaire de satisfaction de dix questions maximum qui sera administré à la fin de votre animation.