

# BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR

## ANIMATION ET GESTION TOURISTIQUES LOCALES

SESSION 2007

### 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».

**Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.  
Le sujet comporte 23 pages, numérotées de la page 1/23 à 23/23.**

## L'OFFICE DE TOURISME DE LA ROCHELLE ET LE DEVELOPPEMENT DU TOURISME URBAIN

La Rochelle, ville moyenne de la région Poitou-Charentes, a fondé sa renommée sur l'océan pour devenir un des ports célèbres de la façade atlantique et une des villes les plus visitées. Adjoint de direction à l'office de tourisme, vous êtes chargé(e) des dossiers suivants :

- La Rochelle, destination du tourisme urbain
- Le «pass rochelais»
- Les produits touristiques urbains
- Les indicateurs de gestion de l'office de tourisme

### **I – LA ROCHELLE, DESTINATION DU TOURISME URBAIN (annexes 1 à 14).**

- 1 – Présentez les caractéristiques du tourisme urbain en France.
- 2 – Mettez en évidence les atouts de La Rochelle pour développer ce type de tourisme.
- 3 – Proposez et justifiez trois actions pour promouvoir le tourisme urbain à La Rochelle.

### **II – LE PASS ROCHELAIS (annexes 1 et 17)**

*Depuis quelques années, des villes françaises proposent une sélection de leur offre touristique sous forme d'un passeport. L'office de tourisme de La Rochelle a mis en place le «pass rochelais».*

*Vous souhaitez développer cet outil en trouvant de nouveaux partenaires parmi les prestataires touristiques de la ville.*

*Pour cela, vous mettez en place la partie « prestataires » de la base de données.*

- 4 - Constituez le dictionnaire des données en listant les champs de cette base de données.
- 5 – Concevez la requête et la table résultat qui serviront de supports à une opération de démarchage téléphonique auprès des seuls restaurateurs rochelais.
- 6 – Listez les arguments afin de convaincre les restaurateurs de s'associer à l'opération pass rochelais.

*Vous souhaitez informer la population locale de l'existence de ce pass. En effet, vous considérez qu'elle représente un relais d'informations précieux auprès des visiteurs.*

- 7 – Rédigez le communiqué de presse présentant l'opération pass rochelais adressé à la presse locale.

### III – PRODUITS TOURISTIQUES URBAINS (annexes 6 à 16)

*Le programme « architecture et patrimoine » fait partie de la gamme de produits de l'office de tourisme. Il est commercialisé à des groupes de seize personnes maximum.*

8 – Déterminez le prix de vente puis le résultat dégagé par la vente de ce produit à un groupe de seize personnes.

9 – Calculez le nombre minimum de participants pour que ce produit soit rentable.

*Le représentant d'un club nautique britannique prépare le séjour de son groupe à La Rochelle à l'occasion du salon nautique international du Grand Pavois en septembre 2008. En complément à sa visite du salon, il souhaite découvrir la ville. Le groupe est constitué d'une vingtaine de personnes, âgées de 40 à 60 ans et disposant d'un pouvoir d'achat confortable.*

*Programme de ce séjour de trois jours à La Rochelle :*

*Jour 1 : journée Grand Pavois*

*Jour 2 : journée découverte de La Rochelle*

*Jour 3 : journée libre*

10 – Proposez et justifiez le programme de la journée découverte de La Rochelle (9h-18h) sur le thème « La Rochelle maritime ».

*Afin d'accueillir au mieux vos hôtes britanniques, vous avez en charge le dossier d'accueil qui leur sera remis à l'arrivée.*

11 – Indiquez les éléments constitutifs de ce dossier.

### IV – INDICATEURS DE GESTION DE L'OFFICE DE TOURISME (annexes 18-19)

*Après un exercice 2005 déficitaire, le compte de résultat et le tableau des soldes Intermédiaires de gestion indiquent, pour l'année 2006, une évolution significative.*

12 – Expliquez les raisons de l'évolution des principaux indicateurs de gestion.

*L'office de tourisme souhaite apprécier l'efficacité de son personnel.*

13 – Calculez un ratio permettant de mesurer la productivité du personnel et son évolution entre 2005 et 2006.

14 – Analysez ce résultat et mettez en évidence les limites des indicateurs de gestion au regard des missions d'un office de tourisme.

L'OFFICE DE TOURISME DE LA ROCHELLE ET LE DEVELOPPEMENT DU TOURISME  
URBAIN

*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 original. Ils sont donc susceptibles de comporter des mots ou expressions de style oral ou professionnel.*

LISTE DES ANNEXES

<u>Annexes 1 à 4 :</u> Tourisme Urbain, <i>Cahiers Espaces</i> , juillet 2003	page 5 à 8
<u>Annexe 5 :</u> La Rochelle et sa situation, carte CCI La Rochelle, informations générales : La Rochelle Tourisme 2005	page 9
<u>Annexes 6 à 10 :</u> <i>La Rochelle Tourisme 2005</i>	page 10 à 14
<u>Annexe 11 :</u> Programme Architecture et Patrimoine	page 15
<u>Annexe 12 :</u> Loisirs et sorties	page 16
<u>Annexe 13 :</u> Plan du centre ville	page 17
<u>Annexe 14 :</u> Renseignements pratiques	page 18
<u>Annexe 15 :</u> Programme « architecture et patrimoine »	page 19
<u>Annexe 16 :</u> Brasseries – Café de La Paix, La Rochelle Tourisme 2005	page 20
<u>Annexe 17 :</u> Pass, City card... Des passeports pour mieux visiter les villes de France, <i>Les Cahiers de l'AFIT</i> , octobre 2002. Pass Rochelais, <i>La Rochelle Tourisme 2005</i>	page 21
<u>Annexe 18 :</u> Compte de Résultat, office de tourisme de La Rochelle	page 22
<u>Annexe 19 :</u> Tableau des soldes intermédiaires de gestion.	page 23
<u>Nombre total d'annexes :</u> 19	