

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR

ANIMATION ET GESTION TOURISTIQUES LOCALES

SESSION 2012

SUJET

ÉPREUVE E5 – ÉTUDE D'OPÉRATIONS TOURISTIQUES

Durée : 5 heures

coefficient : 3

CALCULATRICE AUTORISÉE

Selon les dispositions de la circulaire n°99-186 d u 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 23 pages, numérotées de la page 1/23 à la page 23/23.

L'annexe 10 page 19/23 est à rendre avec la copie.

Fondée en 1954, la route historique Jacques Cœur doit son origine à la volonté de trois propriétaires privés d'ouvrir leur site au public en l'animant : les propriétaires des châteaux de Culan, de Meillant et d'Ainay-le-Vieil dans le sud du département du Cher. Les premières animations ont été des visites nocturnes, ce qui a fait des émules sur de nombreux sites.

Tout d'abord appelée Circuit des châteaux du cœur de France, l'association prit le nom de Route Jacques Cœur en 1961, empruntant ainsi l'identité de celui qui fut le grand argentier du roi de France Charles VII et qui marqua Bourges de son empreinte avec le Palais qu'il y fit construire. Son passage dans chacun des sites est plus ou moins attesté soit par le fait qu'il ait été propriétaire du lieu, soit par une visite officielle ou des liens commerciaux.

La Route Jacques Cœur compte actuellement 16 membres. L'association « Jacques Cœur » fédère les différentes actions menées par les membres.

Pour cela, elle vous recrute en tant qu'animateur réseau afin de préparer la saison 2012 et proposer de nouvelles actions.

DOSSIER 1 - DIAGNOSTIC

Afin de vous imprégner de votre nouvelle fonction, vous vous documentez sur les routes touristiques et historiques.

- 1.1. Présentez le concept de route touristique ainsi que ses objectifs. Vous préciserez les spécificités d'une route historique.**

Pour préparer la saison 2012, vous souhaitez confronter l'offre touristique proposée par la route Jacques Cœur aux motivations de la clientèle séjournant dans le Berry.

- 1.2. Dans un document rédigé, présentez les caractéristiques de la demande de la clientèle venant dans le Berry.**
- 1.3. Identifiez les atouts et faiblesses de l'offre touristique de la Route Jacques Cœur en vous appuyant, entre autres, sur votre étude de la demande.**

DOSSIER 2 - CONCEPTION DE PRODUITS

La loi du 11 février 2005 prévoit qu'en 2015 tous les sites ouverts au public soient accessibles aux personnes en situation de handicap. Devant l'ampleur de la tâche et des travaux que cela engendrerait dans des sites classés monuments historiques, la Route Jacques Cœur a contacté des associations départementales représentatives des différents types de handicap (auditif, visuel, mental et moteur). L'objectif est d'améliorer l'**accessibilité** des sites historiques et culturels de la Route Jacques Cœur pour tout type de handicap.

- 2.1. Proposez deux actions susceptibles d'être acceptées par tous les sites et qui permettront d'améliorer l'accessibilité pour deux types de handicap différents. Vous préciserez le ou les publics visés, les contraintes, les partenaires envisageables.**

Les enfants constituent la seconde cible prioritaire de la Route Jacques Cœur. Des animations sont prévues chaque année sur les sites volontaires. En 2012, la Route Jacques Cœur souhaite participer à l'animation nationale mise en place par le Centre des Monuments Nationaux « Monument Jeu d'Enfant » durant le week-end du 6 et 7 octobre.

- 2.2. Expliquez l'intérêt pour un site touristique de participer à cette animation.
- 2.3. Rédigez une fiche téléchargeable (à partir du site du Centre des Monuments Nationaux) qui présente une animation pour les 6 et 7 octobre au sein du Palais Jacques Cœur.

DOSSIER 3 - GESTION

L'exercice comptable se termine. Vous voulez présenter les principaux documents de synthèse lors de la prochaine assemblée générale.

- 3.1. Vous établissez le compte de résultat de l'exercice 2011 à partir des indications fournies dans l'annexe 8 (annexe 10 à rendre avec la copie).
- 3.2. Vous précisez l'utilité du compte de résultat d'une part et celle du bilan d'autre part.
- 3.3. À partir du bilan présenté en annexe 9, calculez le Fonds de Roulement Net Global (FRNG) ainsi que le Besoin en Fonds de Roulement (BFR) et la Trésorerie Nette (TN).
- 3.4. Interprétez vos résultats et précisez si l'association sera en mesure d'investir sans remettre en cause son équilibre financier.

DOSSIER 4 - POLITIQUE DE COMMUNICATION

Comme pour tous les sites touristiques, la communication est une donnée capitale pour le développement de l'activité. Site internet, bulletin d'information « le Messenger de Jacques Cœur », dépliant « Route Jacques Cœur : Visitez curieux », participation à des bourses d'échanges, des conférences et séminaires, des salons du tourisme... sont les actions menées régulièrement.

Le m-tourisme sera à l'ordre du jour de la prochaine Assemblée Générale. Avec le développement des smartphones et tablettes numériques, l'association souhaite en particulier étudier l'opportunité de développer soit une application, soit un site Internet pour mobile.

- 4.1. Présentez dans un tableau les points forts et points faibles :
 - d'une application,
 - d'un site internet pour mobile.
- 4.2. Vous réfléchissez à l'opportunité de créer une application pour smartphone. Avant de contacter une agence de développement pour étudier le projet, vous listez les services et les types d'informations que cette application doit proposer.
- 4.3. Votre nouvelle politique de communication vous amène à revoir les relations presse : identifiez les principaux éléments du dossier de presse pour 2012.

LISTE DES ANNEXES

- Annexe 1 Carte du Berry
- Annexe 2 Carte de la Route Jacques Cœur
- Annexe 3 Cahier Espace : « Les routes historiques, éléments structurants des destinations touristiques »
- Annexe 4 Enquête sur les clientèles touristiques 2010
- Annexe 5 Exemples de sites de la Route Jacques Cœur
- Annexe 6 Extrait du dossier de presse 2011 :
« Les enfants à l'honneur sur la Route Jacques Cœur »
- Annexe 7 Extrait du dossier de presse 2011 du Centre des Monuments Nationaux – Monument jeu d'enfants
- Annexe 8 Données utiles pour le compte de résultat
- Annexe 9 Bilan au 31 décembre 2011
- Annexe 10 Compte de résultat (**à rendre avec la copie**)
- Annexe 11 La Gazette officielle du Tourisme : « M-Tourisme : l'avenir »
Le Nouvel Economiste : « Marketing territorial : m-tourisme »
- Annexe 12 Extrait de site <http://www.cote-hpa.fr> « M-tourisme : c'est déjà demain »