

# BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR TOURISME

## Épreuve E5 : ÉLABORATION D'UNE PRESTATION TOURISTIQUE

### SUJET « ZÉRO »

DUREE : 4 HEURES

COEFFICIENT : 5

**Matériel autorisé** : seul l'usage de la calculatrice est autorisé.

*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. (Circulaire n°99-186, du 16/11/1999).*

***Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.  
Ce sujet comporte 12 pages numérotées de 1/12 à 12/12.***

***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.

Fondé en 1965, le parc zoologique de La Grière fut l'un des premiers zoos privés à voir le jour en France. Situé dans le département de la Creuse, classé parmi les beaux parcs zoologiques de France, il rassemble près de 1400 animaux dans un écrin de verdure de 17 hectares.



Cette SAS (Société par Actions Simplifiée) qui emploie une centaine de personnes, dont une trentaine de permanents fait aujourd'hui partie des premiers parcs zoologiques français en nombre de visiteurs... et l'année 2019 s'annonce bien : « on est à + 20 % de fréquentation depuis le début de l'année » précise Nathalie Torres qui vient d'être nommée à la Direction du zoo.

En 2017, le zoo de la Grière a intégré le groupe Divertiland qui ambitionne de devenir le leader européen des parcs de loisirs régionaux en Europe. Né en 2012, le groupe est aujourd'hui constitué de 12 parcs en Europe dans 4 activités : aquariums, parcs animaliers, parcs d'attractions et parcs aquatiques. Il accueille près de 3.8 millions de visiteurs par an.

Philippe Munsh qui détenait le zoo creusois conserve ses fonctions de président du site et accède à environ 10% du capital de la société Entertainment Holding, société holding du groupe Divertiland. Philippe Munsh y sera responsable du pôle zoologique, appelé à s'étoffer par croissance externe, et de l'hébergement.

« Le zoo de la Grière, avec sa taille intermédiaire, ne fait pas encore partie des majors. On a mis le doigt dans un engrenage, qui fait que la seule solution aujourd'hui consiste à nous développer encore. Les besoins sont très importants. Le soutien de Divertiland va permettre d'accélérer le développement de projets à la hauteur de notre évolution », explique-t-il.

Le développement d'une offre d'hébergement haut de gamme à l'intérieur même du zoo les « EcoLodges », de même que la création d'une clinique vétérinaire et la réalisation d'autres travaux en coulisses, comme la création de réserves et d'espaces de stockage, en lien avec la hausse de la fréquentation, vont être engagés. De même, un projet de complexe hôtelier, est prévu pour les années à venir. Un investissement difficilement envisageable, malgré les bons résultats financiers, sans le poids décisif d'un groupe. « Avec cette zone hôtelière, on va changer de braquet. Porter ce projet seul, c'était un risque trop important », souligne Philippe Munsh.

Au travers de la qualité de ses installations et le travail de ses équipes, le parc porte toute son attention et ses efforts au développement du bien-être des animaux et à l'accueil des visiteurs.

Philippe Munsh précise : « Nos actions témoignent aujourd'hui de notre souci permanent du bien-être de nos animaux et de notre implication sans faille dans la préservation de la biodiversité, menacée de toutes parts. À travers les projets qu'il porte, notre zoo fait maintenant un pari pour l'avenir : celui que notre créativité, nos valeurs de générosité, d'altruisme, d'optimisme et d'engagement total aux côtés des acteurs de la conservation, touchent le jeune public, cette génération future qui demain aura la lourde responsabilité de soigner, préserver, notre si belle planète ».

Vous venez d'intégrer le zoo de la Grière en tant que collaborateur de Nathalie Torres. Plusieurs missions indépendantes les unes des autres vous sont confiées :

- L'analyse d'une décision stratégique ;
- La mobilisation des ressources humaines ;
- Le développement de l'offre d'hébergement haut de gamme « Les EcoLodges »
- La conception d'une prestation touristique ;
- Le renforcement de la communication sur les réseaux sociaux.

*Nota : ce sujet est inspiré d'un cas réel dont les noms ont été transformés pour des raisons de confidentialité.*

**Mission 1 – Analyser une décision stratégique***(Annexes 1 à 4)*

En 2017, le zoo de la Grière a fait le choix stratégique d'intégrer le groupe Divertiland. Depuis cette date, le marché des parcs de loisirs n'a cessé de croître amenant les différents acteurs à s'engager dans d'ambitieux programmes d'investissements. Il vous est demandé d'aider à la préparation du bilan stratégique de fin d'année 2019 qui sera présenté à l'assemblée générale des actionnaires.

**1.1 - Identifier les éléments du marché et de son environnement qui expliquent la nécessité pour le zoo de la Grière de continuer à investir.**

**1.2 - Présenter les éléments importants qui permettent de conforter le choix stratégique fait en 2017 par le zoo.**

**Mission 2 – Mobiliser les ressources humaines***(Annexe 5)*

Tous les ans, le zoo de la Grière procède à une grande campagne de recrutement de saisonniers. Un « livret d'accueil du salarié » existe et est remis à chaque nouvel arrivant dès son arrivée. Il y trouve toutes les informations utiles comme la présentation de l'entreprise, sa démarche de RSE (responsabilité sociale de l'entreprise), ses valeurs, son fonctionnement, les usages en vigueur, les informations pratiques, le règlement intérieur et les règles de sécurité et d'hygiène. On vous demande d'y insérer une page mettant plus particulièrement en avant le fait que les saisonniers constituent une véritable force pour le zoo et contribuer ainsi à leur motivation.

**2.1 - Rédiger cette page du livret d'accueil.**

**Mission 3 – Développer l'offre d'hébergement haut de gamme « EcoLodge »***(Annexes 6 et 7)*

Depuis 2015, le zoo de la Grière propose à ses visiteurs une offre d'hébergement, « l'EcoLodge ». Trois nouveaux hébergements sont venus la compléter en 2019 portant leur nombre total à 15. Avant d'envisager d'élargir encore l'offre « EcoLodge », il apparaît indispensable de s'assurer qu'elle est toujours en adéquation la demande du marché.

**3.1 - Porter un jugement sur le produit « EcoLodge » au regard de l'évolution des attentes du marché.**

**Mission 4 – Concevoir une prestation touristique***(Annexes 7, 8 et 9)*

Le zoo de la Grière vient de recevoir une demande par courriel de la société « All Good » qui souhaite réaliser son séminaire de Team-building (cohésion d'équipe) au sein du parc.

**4.1 - Établir la cotation de cette offre.**

**4.2 - Rédiger l'offre commerciale qui sera adressée au client.**

**Mission 5 – Renforcer la communication via les réseaux sociaux***(Annexe 10)*

L'utilisation des réseaux sociaux est de plus en plus indispensable à la communication des structures touristiques en général et des parcs de loisirs en particulier. Le zoo de la Grière est présent sur Facebook, Twitter et Instagram.

**5.1 - Pour chacun des trois réseaux sociaux utilisés par le zoo, présenter le contenu d'une action de communication spécifique.**

# SOMMAIRE DES ANNEXES

Corpus documentaire à la disposition du candidat pour l'ensemble de l'étude de cas.

<b>ANNEXE 1</b> – Les parcs animaliers .....	page 3
<b>ANNEXE 2</b> – Le zoo de la Grière rejoint le groupe Divertiland.....	pages 4 et 5
<b>ANNEXE 3</b> – L'investissement dans les parcs de loisirs.....	page 5
<b>ANNEXE 4</b> – Investir ou mourir, les zoos dans une course effrénée à l'innovation .....	pages 6 et 7
<b>ANNEXE 5</b> – le Zoo de La Grière recrute 70 saisonniers .....	page 7
<b>ANNEXE 6</b> – Public et clientèles .....	page 8
<b>ANNEXE 7</b> – L' « EcoLodge » .....	page 9
<b>ANNEXE 8</b> – La demande de l'entreprise « Allgood » .....	page 10
<b>ANNEXE 9</b> – Eléments techniques – Conception.....	page 10
<b>ANNEXE 10</b> – Les réseaux sociaux utilisés par le zoo .....	page 12

## Annexe 1 - Les parcs animaliers

Des parcs aux sites de loisirs – Publication Atout France – Mars 2018

D'après le Ministère de la Transition écologique et solidaire, il y aurait aujourd'hui 300 zoos et parcs animaliers autorisés en France regroupant plus de 1 100 espèces. D'autres organismes évoquent des chiffres beaucoup plus importants atteignant près de 950 zoos dans notre pays.

Pendant longtemps, les animaux ont été présentés au public dans des cages exiguës. C'est le parc zoologique de Paris, situé à Vincennes, qui sera le premier en France à les montrer en semi-liberté. Désormais, tous ou presque ont adopté la formule des animaux en liberté, dans un cadre le plus naturel possible.

TYPE DE PARC	GRANDS PARCS	PARCS MOYENS	PETITS PARCS
Superficie	30 à 150 ha	15 à 30 ha	10 à 20 ha
CA/an	>10 M€	5 à 10 M€	<5 M€
Visiteurs/an	500 000 à 1M	200 000 à 700 000	<150 000
Emplois permanents	50 à 200	50 à 100	<50
Exemples	Zoo de Thoiry, Zooparc de Beauval, Parc zoologique d'Amnéville, Parc zoologique de Paris	Zoo de La Flèche, Zoo de La Palmyre, Zoo de La Barben, Bioparc - Zoo de Doué-la-Fontaine, Parc zoologique du Cerza	Zoo de La Bourbansais, Zooparc de Trégomeur, Zoodyssée

Ils se sont diversifiés en passant de la présentation d'espèces au divertissement avec des structures telles que Marineland qui, en ayant développé des spectacles autour de ses animaux marins, s'est construit une véritable notoriété au sein de la filière. De la même manière, les aquariums ont peu à peu intégré une dimension ludique jusqu'à atteindre des équipements tels qu'Océanopolis à Brest et Nausicaa à Boulogne-sur-Mer, où l'objectif est désormais d'apprendre en s'amusant.

Il existe donc aujourd'hui cinq grandes catégories de parcs animaliers en France :

- Les grands zoos et parcs animaliers généralistes Thoiry, Beauval, La Flèche ou La Palmyre ...
- Les parcs spécialisés Biotropica, La Ferme aux Crocodiles, La vallée des singes ...
- Les équipements mixtes loisirs/ animaliers Le Pal, Marineland, Océanopolis ...
- Les aquariums Paris, La Rochelle, Monaco ...
- Les parcs naturels et réserves animalières Chambord, Baie de somme ...

Parmi les sites les plus fréquentés au monde, on trouve le San Diego Zoo (Etats-Unis), le Loro Parque (Canaries), le zoo de Prague (République Tchèque), le Tiergarten Schoenbrunn (Autriche), le Chester Zoo (Royaume-Uni) et enfin le ZooParc de Beauval (France).

Aujourd'hui, le monde animal fascine toujours autant. Les parcs animaliers français attirent chaque année près de 30% des visiteurs de sites de loisirs et culturels, les plaçant ainsi en tête des plus visités en France, à égalité avec les parcs d'attractions. Les parcs animaliers occupent une place importante dans le palmarès des 15 principaux parcs de loisirs français en termes de fréquentation.

## **Annexe 2 - Le zoo de la Grière rejoint le groupe Divertiland**

(source interne)

***En croissance d'année en année et nourrissant des projets de plus en plus ambitieux, le zoo de la Grière (362 412 visiteurs en 2017), fait le choix de se tourner vers le Groupe Divertiland pour appuyer dans son développement. Ambitionnant de devenir leader parmi les opérateurs de parc de loisirs régionaux en Europe, Divertiland permet au zoo de la Grière de disposer de la puissance d'un groupe dont il partage les valeurs et les ambitions.***

Actuel président et propriétaire du zoo de la Grière, Philippe Munsh a initié et mené à bien de nombreux projets porteurs pour son parc : « EcoLodges », extension de plusieurs hectares, nouvelles activités proposées aux visiteurs. C'est sous son impulsion que le zoo de la Grière a vu sa fréquentation fortement progresser.

Pour accompagner cette évolution vertueuse et permettre au parc d'assurer le développement de ses futurs projets, Philippe Munsh s'est mis en quête d'un partenaire expert et solide, qui partage des valeurs identiques aux siennes, à celles du zoo et de ses équipes. C'est en Divertiland qu'il a trouvé celui qui permettrait au zoo de la Grière de pouvoir concrétiser ses projets les plus ambitieux, tout en laissant au zoo la liberté de poursuivre la dynamique qui l'habite depuis ses débuts.

*« À travers ce changement d'actionnariat, nous allons pouvoir accélérer le développement de futurs projets à la hauteur de l'évolution de la fréquentation du parc tout en conservant le quotidien des équipes. Elles connaissent le zoo et ses animaux mieux que personne. Rien ne changera pour elle, ni pour nos partenaires actuels »* explique Philippe Munsh. *« J'avais à cœur de trouver le bon partenaire. Divertiland est un groupe spécialisé dans le secteur des loisirs, attentif à l'activité de ses parcs et attaché au personnel en place. Je suis ravi d'intégrer cette équipe pour mener à bien les projets du Zoo de la Grière et contribuer à l'essor du Groupe »* ajoute-t-il.

Avec cette intégration du zoo au groupe Divertiland, Philippe Munsh conserve ses fonctions de président du zoo de la Grière et participera activement au développement du pôle zoologique du groupe et des différents projets d'hébergement portés par les entités du groupe.

Du côté de Divertiland, son président Benoit Cassin est très heureux d'accueillir le zoo de la Grière au sein de son groupe : *« Nous sommes convaincus que Philippe Munsh et ses équipes apporteront à Divertiland une fantastique expertise en matière animalière et d'hébergement immersif »*.

### **Un changement d'actionnariat qui se déroule dans un contexte de croissance pour le zoo de la Grière**

Depuis quelques années, le zoo de la Grière a su se hisser au rang des parcs animaliers les plus visités de France. Une fréquentation en hausse grâce à des investissements majeurs et une recette qui porte ses fruits : des expériences enrichissantes au plus près des animaux dans un environnement de très haut standing.

Ainsi, en 2013 naissait l' « EcoLodge » qui compte à présent 15 hébergements très haut de gamme offrant la possibilité de séjourner au plus près des animaux. Depuis le lancement du concept, le taux de réservation frôle les 100% chaque année. En 2016, naissait « Soigneur d'un jour » : une animation qui donne l'opportunité aux visiteurs de devenir soigneur pendant une journée aux côtés des équipes du parc. Plus récemment, au printemps 2017, le zoo de la Grière inaugurerait une nouvelle zone de deux hectares dédiée à l'Océanie, pour un investissement de plus de 2 millions d'euros comprenant 10 nouvelles espèces.

« Les projets ont été nombreux ces dernières années, avec des investissements sur les hébergements, les animations, l'extension du parc, bien sûr, mais aussi sur les infrastructures d'accueil (parking, restauration...). Nous accueillons ainsi plus de 370 000 visiteurs par an dans des conditions qui ne cessent de s'améliorer. Cela explique aussi la belle progression que nous avons connue cette année. Et nous ne comptons pas nous arrêter là. J'ai encore des projets plein la tête, notamment pour l'«EcoLodge ». Divertiland va nous soutenir et nous permettre d'alimenter cette démarche audacieuse » conclut Philippe Munsh.

### Annexe 3 - L'investissement dans les parcs de loisirs

Des parcs aux sites de loisirs – Publication Atout France – Mars 2018

S'ils souhaitent continuer à attirer les visiteurs, les parcs de loisirs doivent faire preuve d'une créativité continue afin de susciter des logiques de revisite. Ainsi, avec un secteur en expansion constante depuis les années 1980, nous assistons aujourd'hui à des investissements dans la création d'entreprises mais surtout dans la consolidation des équipes et des infrastructures.

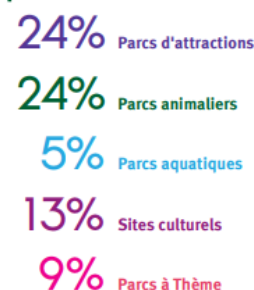
Les principaux parcs français s'adaptent en permanence en modifiant leurs stratégies et en diversifiant leurs produits : élargissement à la clientèle affaires, plus grande part consacrée à l'événementiel, nouveaux hébergements pour transformer un site de visite en une destination de séjour, etc. L'investissement constitue donc une nécessité stratégique et vise généralement à améliorer l'expérience visiteur, le confort de la visite ou le contenu pédagogique.

Les consultations réalisées auprès des opérateurs révèlent l'amélioration qualitative des équipements et la montée en gamme comme étant les principaux ressorts des investissements. Cette courbe traduit bien la nécessité d'investir pour rester dans la compétition nationale et internationale. La création de nouveautés est, en effet, essentielle dans ce secteur, où le taux d'investissements atteint 18 à 25% du chiffre d'affaires annuel.

- Depuis quelques années, la nature des investissements fait la part belle aux innovations technologiques. Il s'agit d'agrémenter la visite dans le parc en renforçant l'interactivité et le confort de visite.
- Les investissements visent également à élargir la clientèle et à augmenter la dépense moyenne par visiteur en allongeant la durée de leur visite, notamment à travers les infrastructures d'hébergement, qui contribuent par ailleurs à l'image et à l'attractivité des parcs concernés.
- Nombreux sont ceux également qui cherchent à renforcer l'expérience visiteurs en gommant les potentiels « rongeurs d'expérience » liés à l'accueil, l'ambiance, la propreté ou l'animation.
- De plus, l'âge moyen relativement élevé des principaux parcs de loisirs en France (30 ans) implique régulièrement de lourds programmes de rénovation. Leur coût pourrait d'ailleurs remettre en cause la durée de vie de certains parcs.

L'investissement constitue donc un facteur déterminant de la pérennité des parcs qui évoluent dans un contexte économique peu dynamique depuis quelques années et un environnement hyperconcurrentiel. Tous ne jouent toutefois pas dans la même cour et ne rencontrent pas les mêmes problématiques, au regard de leur dimension et du profil de leurs visiteurs (dominante résidentielle ou touristique, régionale ou nationale, voire internationale).

#### PART DE L'INVESTISSEMENT DANS LE CA



Source : SNELAC

## Annexe 4 - Investir ou mourir, les zoos dans une course effrénée à l'innovation

<https://www.la-croix.com/France> - 15 juin 2018

**Rénovations à grands frais, expériences immersives et hébergements insolites : les zoos ne cessent d'innover pour conquérir et fidéliser de nouveaux visiteurs, sous peine de périliter.**

"Les parcs qui n'auraient pas investi ces 20 dernières années seraient sortis du marché", affirme Arnaud Bennet, PDG du parc animalier et parc d'attraction bourbonnais du Pal (Allier). Face à l'évolution des mentalités, les zoos ont fait peau neuve. Fini les cages à l'ancienne : fauves, girafes et autres primates vivent désormais dans des enclos plus vastes, plus végétalisés, et le béton se fait plus discret. "Aujourd'hui on a changé de philosophie, c'est la fin de la « collectionniste ». Le but est de tendre vers le bien-être animal. C'est même devenu incontournable", souligne Cécile Erny, directrice de l'Association française des parcs zoologiques (AFdPZ). Changement de discours, aussi. Les responsables de parcs mettent désormais en avant leur "rôle actif" dans la "sauvegarde de la biodiversité" via des programmes de conservation à travers le monde.

Un argument qui fait grincer des dents les anti-zoos. "C'est une goutte d'eau dans l'océan", estime Franck Schrafstetter, président de l'association Code animal. "Les vitres ont remplacé les barreaux mais les animaux restent toujours captifs dans des surfaces ridicules qui ne correspondent pas à leurs besoins primaires. Une espèce hors de son espace n'est que l'ombre d'elle-même." "Remettre en liberté des animaux nés en parcs, hors cadre de protocole de réintroduction, serait les condamner à mort dans les 48 heures", rétorque Cécile Erny.

"Que les mauvais zoos disparaissent est une bonne chose ! Les autres restent légitimes du fait de leur mission de conservation. Leur intérêt pédagogique est bien réel", fait valoir la porte-parole de l'AFdPZ qui rassemble 95 structures. Et de souligner leur participation à des programmes de réintroduction de certaines espèces (ibis chauve, tamarin, lion doré) ou à des plans nationaux d'action (cistude et loutre d'Europe, gypaète barbu...), les efforts entrepris pour que les animaux retrouvent leurs comportements naturels.

### Fréquentation record

Avec 20 millions de visiteurs par an en France, 280 millions en Europe et 800 millions dans le monde, l'intérêt pour les zoos reste intact. "Les parcs animaliers n'ont jamais été autant visités en France", souligne Rodolphe Delord, directeur du zoo de Beauval (Loir-et-Cher) ; champion de France en termes de fréquentation, dopé par la "pandamania" après la naissance de Yuan Meng qui a attiré 1,45 million de personnes en 2017, soit 100.000 de plus qu'en 2016.

"Aujourd'hui, la contestation des zoos est quasi inexistante. Elle reviendra peut-être car l'éthologie<sup>1</sup> actuelle fait de plus en plus de découvertes, qui passent dans le grand public et deviennent une grille d'exigence des visiteurs", estime l'historien spécialiste des relations hommes-animaux, Éric Baratay, rappelant qu'une "très forte contestation" dans les années 1960-1970 avait entraîné la fermeture de parcs obsolètes.

Soumis à la "pression du public qui veut de la nouveauté", les parcs se sont lancés depuis les années 1980 "dans une course à l'investissement car ils savent très bien que c'est leur survie qui est en jeu", souligne-t-il. Objectif : "répondre à un besoin de reconnexion à la nature" et "susciter la revisite en fidélisant au moins 70%" de la clientèle, essentiellement régionale, selon Arnaud Bennet, qui préside aussi le Syndicat national des espaces de loisirs, d'attractions et culturels (SNELAC).

Faute de pouvoir repousser leurs murs, les zoos des villes misent sur la mixité des plus petites espèces. Après avoir créé en 2006 une "plaine africaine" sur près de trois hectares, le Parc de la Tête d'Or à Lyon prévoit ainsi pour 2020 une "forêt d'Asie" qui plongera les visiteurs au milieu des tapirs, gibbons et autres pythons verts. Le zoo de Lille a lui choisi de mettre fin à sa gratuité, en mai 2017, après un million d'euros de travaux en deux ans pour améliorer les conditions de vie de sa centaine d'espèces. Revers de la médaille, une baisse de fréquentation en 2017 avec 465.000 curieux, contre 683.000 l'année précédente.

<sup>1</sup> Ethologie : sciences des comportements des espèces animales dans leur milieu naturel

## "Parcs d'attractions"

La tendance est aussi à la "scénarisation" et aux "sensations fortes", détaille le PDG du Pal, qui a installé l'an dernier 22 alligators dans un espace simulant un parc abandonné après le passage d'un ouragan dans le bayou du Mississippi. Soigneurs d'un jour, festival de musique, semi-marathon, tyrolienne au-dessus des lions : autant d'activités, parfois "immersives", qui allongent la durée de la visite et favorisent le développement d'hôtels et d'hébergements insolites au cœur même des parcs. On peut ainsi dormir nez à nez avec des ours polaires au zoo de la Flèche (Sarthe), au milieu d'une meute de loups au parc animalier de Sainte Croix (Lorraine) ou sur une passerelle au-dessus des panthères des neiges à Ardes-sur-Couze (Puy-de-Dôme). Des structures transformées en véritables "parcs d'attractions", selon le cabinet spécialisé Protourisme. "En concurrence avec Disneyland, le Puy du Fou et le Futuroscope, elles se doivent aussi d'investir "massivement" dans l'innovation et la diversification", explique son président Didier Arino.

Des montants parfois colossaux: Beauval prévoit d'engager 50 millions d'euros d'ici 2020 dans une télécabine pour relier ses extrémités, ainsi que dans une serre tropicale de 38 mètres de haut ; Sainte-Croix construit actuellement sur 8,5 hectares un "Nouveau monde", consacré aux grands espaces nord-américains, pour 15 millions d'euros...

Au point d'être sous perfusion bancaire : les zoos sont aujourd'hui endettés "entre 50 et 100%" de leur chiffre d'affaires, selon M. Arino. D'où la nécessité d'un "développement raisonné", prévient Pierre Caillé, directeur général du zoo de La Palmyre (Charentes-maritimes). Car dans cette course à l'investissement, gare à "la théorie du vélo : tant qu'on pédale ça va, mais quand l'allure ralentit, on tombe."

## Annexe 5 - le Zoo de la Grière recrute 70 saisonniers

source interne

***Le Zoo de la Grière (23) recherche 70 saisonniers, pour l'accueil et la restauration. Des postes à pourvoir dès la première semaine des vacances de Pâques. Les entretiens d'embauche se dérouleront en février 2020.***

Pour la saison 2019, le Zoo de la Grière, situé dans le département de la Creuse (23) recherche 70 saisonniers, pour l'accueil du parc, sa billetterie, ses boutiques et son pôle restauration, et ce, dès la première semaine des vacances de Pâques.

La lettre de motivation et les CV sont à envoyer à l'adresse « [recrutement@zoo-la-griere.com](mailto:recrutement@zoo-la-griere.com) » en indiquant ses disponibilités (de préférence au minimum 2 mois juillet et août) et le service souhaité (accueil/boutique - restauration).

Les entretiens d'embauche se dérouleront dès le mois de février 2020.

### **Détail des postes**

- Hôte ou hôtesse d'accueil : 10 postes à pourvoir à l'accueil du parc et dans ses boutiques. Aucune qualification requise, une expérience dans la vente est un plus ;
- 60 postes à pourvoir à la restauration. Expérience dans la restauration ou la vente souhaitée.

### **Périodes**

- 1ère période des vacances de Pâques et ponts de mai
- week-ends de juin
- du 1er juillet au 31 août (disponibilité sur toute cette période requise)
- week-ends de septembre
- vacances de la Toussaint





## Annexe 6 - Public et clientèles

Des parcs aux sites de loisirs – Publication Atout France – Mars 2018

La tendance est aujourd'hui à la pratique des loisirs en tribu : les parcs apparaissent comme un excellent moyen de se retrouver en famille, parfois à trois générations réunies, ou entre amis. Pour autant, tous ne souhaitent pas se divertir ensemble, d'où la nécessité pour les acteurs de proposer une offre pour tous. (...)

Si aujourd'hui le nombre de parcs ne cesse d'augmenter, les visiteurs sont davantage à la recherche d'une expérience globale de qualité, plutôt que d'une offre en quantité. Les consommateurs de loisirs sont de plus en plus nombreux à vouloir combiner divertissement et apprentissage. (...)

Les espaces de loisirs cherchent en effet à répondre à une grande partie des frustrations et besoins créés par le monde urbain : rupture, ressourcement, retrouvailles, mais aussi sensations fortes, air pur si possible, contact avec les animaux. (...)

Le sociologue Jean-Didier Urbain va plus loin considérant notamment que « les vacances seront de plus en plus des sortes d'espace-temps de thérapie où l'on se soignera de toutes les blessures de la civilisation urbaine. Ce sera aussi la possibilité de retisser des liens amicaux, familiaux ou amoureux que l'on a du mal à maintenir ou entretenir dans une société de plus en plus urbanisée ». (...)

Parmi les conséquences directes du vieillissement de la population, la verticalité de la famille doit être mise en valeur. Désormais, 4 à 6 générations vivent simultanément, créant ainsi de nouvelles opportunités en termes de loisirs intergénérationnels et relationnels. (...)

De plus, le vieillissement de la population, par la maturité des mentalités, a conduit à une redistribution des valeurs en termes de durabilité, d'authenticité et de respect de l'environnement. Les individus ont aujourd'hui développé une conscience civique et environnementale forte, se faisant fortement ressentir dans leurs modes de consommation.

D'importants efforts doivent être réalisés par leurs exploitants (des parcs animaliers), notamment sur le bien-être des animaux et leur préservation en milieu naturel. Les destinations qui évoluent dans un univers naturel ou portent une parole écologique, préventive et éducative ont de beaux jours devant elles et doivent maintenir cette tendance pour en faire une priorité. (...)

Dans un monde instable où les attentats n'épargnent aucun territoire, où les conflits armés n'ont pas disparu, où le chômage et la pauvreté demeurent des fléaux qui inquiètent, les visiteurs des parcs de loisirs attendent de leur séjour une immersion dans un monde dénué de tout danger (tout en cherchant à se faire peur... mais dans un cadre maîtrisé). (...)

Face aux nouvelles aspirations de la société postmoderne, la consommation de masse tend à disparaître au profit d'expériences émotionnelles fortes. (...)

60% de la « génération Y » (ensemble des personnes nées entre 1980 et 2000) préféreraient désormais vivre des moments forts plutôt que de s'offrir des biens tangibles. Aujourd'hui, le consommateur ne se limite plus à l'achat. Il est à la recherche de sens, accorde davantage de poids à ses émotions et s'intéresse aussi bien à ses besoins exprimés que non-exprimés.

(...)

Le parc doit permettre au visiteur de coproduire son expérience en mettant à sa disposition des éléments tangibles ou intangibles de stimulation ou d'interaction à même de générer des émotions positives telles que la surprise, la curiosité ou la fierté d'avoir accompli quelque chose avec succès ou acquis des connaissances spécifiques. La participation active doit cependant être simplement proposée au visiteur, afin que ce dernier ne s'y sente pas contraint et qu'il puisse, s'il le souhaite, vivre une expérience dite passive.

L' «EcoLodge », une expérience au plus près des animaux sauvages sans quitter l'Hexagone C'est en 2015 que le zoo de La Grière se lance dans cette aventure : proposer à ses visiteurs de séjourner au sein du parc, en tête-à-tête avec les animaux sauvages.

À peine un an plus tard, le parc, qui accueille plus de 1400 animaux issus de 160 espèces différentes, ouvre ses premiers « EcoLodges » haut de gamme, permettant aux amoureux de la nature de dormir face aux animaux et offrant une occasion unique de mieux connaître les animaux et la nature pour mieux les préserver. Une expérience qui peut être complétée par l'offre « Soigneur d'un jour » grâce à laquelle, le temps d'une demi-journée, le zoo de la Grière vous propose de vous immerger dans la vie quotidienne du zoo en compagnie des soigneurs animaliers pour découvrir ce métier unique et passionnant.

Aujourd'hui, 15 lodges soigneusement pensés et créés afin d'accueillir les curieux en quête d'aventure, d'émotions et de dépaysement, trônent en plein cœur des espaces animaliers.

### Un exemple d' « Ecolodge »



- Lodge de 120 m2 avec jardin privatif agrémenté d'un bain nordique/jacuzzi – Capacité 7 personnes dont 1 bébé (0 – 3 ans)
- Sans vis-à-vis
- Suite parentale disposant d'un lit king size 180 x 200 (linge de lit fourni) avec 1 TV écran plat et 1 large baie vitrée panoramique
- Salle de bain avec 2 vasques, douche à l'italienne, baignoire, serviettes, peignoirs, gel douche et shampoing fournis, sèche-cheveux à disposition
- Chambre-cabane pour les enfants avec 2x2 lits superposés 90 x 200, linge de lit fourni avec vue sur le parc animalier
- Salle d'eau pour les enfants avec 1 vasque et une douche à l'italienne avec vue sur le parc des ours polaires
- Espace salon/séjour avec cheminée et larges baies vitrées panoramiques
- Espace cuisine/dining disposant d'un mange debout et équipé d'un réfrigérateur, micro-onde, bouilloire et cafetière
- TV écran plat
- Connexion wifi gratuite
- Lit parapluie, chaise bébé et adaptateur toilette pour enfant
- Interdiction de fumer à l'intérieur du lodge
- Animaux domestiques non admis.
- Terrasse extérieure, salon de jardin et mobilier de détente avec vue sur le parc des ours polaires
- Bain nordique/jacuzzi
- Douche extérieure



## Annexe 8 - La demande de l'entreprise « AllGood »

A : info@zoo-la-grière.com

Cc :

Objet : demande de devis pour organisation team building Société All Good

De : [allgood@allgood.com](mailto:allgood@allgood.com)

Madame, Monsieur,

Notre société : All Good est spécialisée dans la distribution de médicaments, aliments, matériels et services vétérinaires.

Nous souhaitons organiser notre séminaire de rentrée pour notre force de vente au sein du zoo de la Grière.

Pouvez-vous nous établir un devis répondant au cahier des charges suivant :

- Dates : du mercredi 02 septembre 2020 après-midi : arrivée prévue vers 14h00 au vendredi 04 septembre 2020 au matin : départ prévu vers 11H00
- Collaborateurs : 16 commerciaux + le directeur régional commercial et le directeur développement et animation,
- Hébergements : les commerciaux seront en logement double et les membres de direction en logement individuel, en pension complète
- Réservation d'une salle de travail équipée en matériel multimédia (vidéoprojecteur, écran, sonorisation, connexion internet) pour la matinée du jour 2, pause-café à prévoir,
- Organisation de deux activités team building afin de motiver nos collaborateurs et de favoriser l'esprit de groupe et de compétition, les 18 personnes présentes au séminaire participent aux activités.
- Organisation d'une soirée de gala avec repas gastronomique et animation.

Dans l'attente d'une proposition construite de votre part, nous restons à votre entière disposition pour tout complément d'information.

### Jérémy Stick

Assistant direction commerciale

Direct : +33(0)1 23 45 67 89

Mobile : +33(0)7 32 56 89 12

[allgood@allgood.com](mailto:allgood@allgood.com)



All Good – Immeuble 5<sup>ème</sup> – 45 Boulevard Thiers 010015 Paris, FRANCE

Facebook | LinkedIn | Twitter | Instagram

## Annexe 9 - Dossier technique – conception prestation

### TARIFS DE GROUPE DES LODGES

Tarifs nets en euros par personne et par nuit

Nombre d'adultes par lodge	4+	3	2	1	Enfant
Période basse	242 €	271 €	318 €	369 €	125 €
Période haute	276 €	303 €	343 €	396 €	145 €

Septembre 2020

Lun	Mar	Mer	Jeu	Ven	Sam	Dim
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30				

Période basse

Période haute



#### Le tarif comprend :

- L'accès au parc sur deux jours (à partir de 13 heures le jour 1) avec ses nombreux spectacles et animations
- Une nuit dans le lodge de votre choix
- Le dîner Explorateur ou Lionceau \*
- Un petit déjeuner continental

#### Prestations optionnelles :

Déjeuner sur le parc dans une salle privative de l'un de nos restaurants :

- Menu Bornéo, boissons incluses : 24€ TTC par personne

Pour sublimer ce moment d'exception, nous proposons un menu gastronomique, préparé sur place par notre Chef Cuisiner,

- Repas gastronomique : supplément 37 € TTC par personne apéritif et boissons incluses

Les tarifs sont établis par personne en fonction du nombre d'occupants par lodge (dont 1 adulte).

Tarifs NETS, (hors taxe de séjour 2€/personne).

Taux de marge TTC : période basse 15% / période haute 20%

(\*) Adulte : à partir de 12 ans - Enfant : de 3 à 11 ans inclus - 0 / -3 ans gratuit.

### Activités séminaire et team building

#### Location de salle de séminaire sur le Zoo de la Grière

Tarif\* TTC par ½ journée, TVA incluse selon taux en vigueur

Banameraie	120 – 150 places	350€
Aire des éléphants	150 – 400 places	450 €
Salle Bambou	8 – 20 places	150 €

**Informations sur les salles** : bloc-notes, paperboard, rétroprojecteur, écran de projection, vidéoprojecteur, télévision, lecteur DVD, WIFI

- \*Hors pause-café : 6€ TTC /personne (café, thé, jus de fruits, viennoiseries)

#### Soirée thématique : Hypnose

Oubliez les jeux de cartes et les lapins qui sortent du chapeau du magicien, optez pour une animation plus surprenante, impressionnante, étonnante avec l'hypnose ! Soyez bluffé par votre **soirée entreprise originale** grâce à notre hypnotiseur présent à partir de l'apéritif puis entre chaque plat lors de votre dîner. Il commence par quelques tests pour repérer les participants les plus réceptifs et volontaires, qui pourraient être mis à contribution, puis passe de table en table pour avoir plus de proximité avec les spectateurs. Rassurez-vous, notre hypnotiseur veille sur chacun d'entre vous afin d'exercer l'animation dans les meilleures conditions. Repartez de votre **soirée entreprise originale** avec des souvenirs complètement "waouh" !

**Tarif TTC : 24 € par participant**

### **Team Building : Les aventuriers du temple**

Plongez au cœur d'une aventure au sein d'un des plus beaux zoos d'Europe ! Les aventuriers du temple est un TeamBuilding créé pour se regrouper et développer ensemble des capacités à travailler ensemble. Plus les équipes seront soudées plus elles auront de chance d'amasser un nombre de pièces d'or plus conséquent avant d'arriver au grand temple !

#### Première étape : Les épreuves

Parcourez le zoo à la recherche des 4 zones de jeux où vous attendront de véritables aventuriers pour vos premiers challenges et remportez un maximum de pièces d'or...

- Dépassement de soi // A la découverte des insectes
- L'épreuve de l'équilibre // Le jeu de la planche
- Construire ce qui est compris // La stratégie en 12 étapes
- Senteurs des 4 mondes // blind test olfactif immersif

#### Deuxième étape : L'entrée dans le temple

Le grand temple renferme bien plus que les vestiges d'une civilisation ancienne ; un trésor bien gardé s'y cache également. Votre sagesse vous permettra de gagner davantage d'or sur cette ultime épreuve. Gérer l'or de son équipe n'est pas chose simple.

- Gestion du trésor // Culture musicale et blind test thématique

L'équipe gagnante est celle qui possède le plus de pièces d'or en fin de jeu, l'annonce des gagnants se fait au sein de Tiger World

**Tarif TTC : 28€ / participant – 1 gratuité toutes les 15 participants payants.**

### **Visite guidée :**

Le Zoo de la Grière n'aura plus de secret pour vous ! Profitez de 1h30 de visite guidée en compagnie d'un animateur qui vous présentera nos animaux et notre parc.

**Tarif TTC : 150€ : groupe de 25 participants**

## **Annexe 10 - Les réseaux sociaux utilisés par le zoo de la Grière**

**Les réseaux sociaux** permettent aux internautes et aux professionnels de créer une page profil et de partager des informations, photos et vidéos avec leur réseau. Des espaces de partage qui se distinguent par leur utilité (personnel, professionnel, rencontres...), Les principaux réseaux sociaux peuvent être considérés comme de véritables médias sociaux : Facebook, Twitter, Instagram et YouTube.

**Facebook** : est un réseau social en ligne qui permet à ses utilisateurs de publier des images, des photos, des vidéos, des fichiers et documents, d'échanger des messages, joindre et créer des groupes et d'utiliser une variété d'applications.

**Twitter** : Twitter est un réseau social dit de « microblogging » qui permet de communiquer sous la forme de messages courts ne dépassant pas 140 caractères appelés « tweets ». Ils peuvent contenir des URL sous forme raccourcie, des images, des émoticônes, des gifs animés et des vidéos.

**Instagram** : permet de partager ses photographies et ses vidéos avec son réseau d'amis, de clients, de fournir une appréciation positive (fonction « j'aime ») et de laisser des commentaires sur les clichés déposés par les autres utilisateurs. Elle permet aussi de dialoguer avec les membres via l'utilisation de la messagerie interne appelée « Instagram direct ».