Ce document a été mis en ligne par l'organisme FormaV®.

Toute reproduction, représentation ou diffusion, même partielle, sans autorisation préalable, est strictement interdite.

Pour en savoir plus sur nos formations disponibles, veuillez visiter :
formav.co/explorer

BTS Tourisme

BTS Tourisme - Épreuve E4 : Élaboration de l'offre touristique, sous-épreuve U42

Session 2017 • Code sujet : **TOE42PT** • Durée : **4 heures** • Coefficient : **4**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. Le Grand Défi et son offre produit (6 questions) **Page 3**

2. Le Grand Défi et la communication (3 questions) **Page 6**

3. Le Grand Défi et les enjeux de la sécurité et de la qualité (5 questions) **Page 8**

4. Ce qu'il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ) (Synthèse & Q&A Examen) **Page 10**

Sujet officiel (PDF) : https://coursbtstourisme.fr/assets/annales/bts-tourisme/E4 – Gestion de la relation clientèle touristique/2017/BTS Tourisme - E4 – Gestion de la relation clientèle touristique - Session 2017 - 2-Sujet.pdf

1. Le Grand Défi et son offre produit

Le Grand Défi propose des parcours acrobatiques en hauteur de différents niveaux et pour différents âges, et prévoit de créer trois parcours supplémentaires en 2017. La SARL MCL envisage aussi d'investir dans une tour de quick jump : il faut étudier les financements possibles, le coût de l'investissement, sa faisabilité et son seuil de rentabilité.

Question 1.1. Caractériser la gamme de produits « Parcours Acrobatiques en Hauteur » du Grand Défi en 2016.

En 2016, la gamme de parcours acrobatiques en hauteur se compose de cinq lignes qui segmentent l'offre selon l'âge, le niveau et les sensations recherchées. Elle s'adresse aux enfants dès 2 ans, aux familles, aux pratiquants confirmés, aux sportifs et aux experts.

Ligne	Âge minimum	Nombre de parcours
Jaunes, pitchouns	2 ans	5
Verts, familles	6 ans	8
Bleus, aventures	9 ans	3
Rouges, sportifs	12 ans	2
Noirs, défis	15 ans	2

La gamme est donc diversifiée et couvre des niveaux de difficulté progressifs.

> ✓ RÉPONSE À RETENIR
>
> En 2016 : cinq lignes différenciées par âge et niveau, soit 20 parcours au total.

Question 1.2. Présenter les avantages et les limites, pour le Grand Défi, de la stratégie d'extension de gamme envisagée.

L'ajout d'un parcours bleu, d'un vert et d'un rouge approfondit les lignes existantes et porte l'offre à 23 parcours.

- **Avantages :** renouveler l'offre, attirer de nouveaux visiteurs, encourager les retours et renforcer la différenciation du parc.
- **Limites :** engager des dépenses d'aménagement et d'entretien, mobiliser davantage de personnel et devoir assurer une fréquentation suffisante pour rentabiliser l'extension. La sécurité des parcours et la préservation du milieu naturel doivent aussi rester garanties.

Cette stratégie répond à la demande de nouveautés, mais nécessite une gestion rigoureuse des coûts et des risques.

> ✓ RÉPONSE À RETENIR
>
> L'extension augmente le choix et l'attractivité, mais entraîne des coûts supplémentaires et renforce les exigences de gestion, de sécurité et de préservation du site.

Question 1.3. Indiquer quelles peuvent être les sources de financement d'un tel investissement pour une structure comme le Grand Défi.

La SARL MCL peut financer l'investissement par ses ressources internes : trésorerie disponible ou capacité d'autofinancement. Elle peut aussi recourir à un emprunt bancaire, à un crédit-bail si les conditions conviennent, ou à un apport des associés. Des aides ou subventions d'acteurs publics du tourisme et du territoire peuvent également être recherchées. Le choix doit tenir compte du coût du financement, de la capacité de remboursement et de la trésorerie nécessaire à l'activité saisonnière.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Autofinancement, emprunt bancaire, crédit-bail, apport des associés ou aides et subventions.

Question 1.4. À partir des éléments fournis en annexe, calculer le coût d'acquisition total de l'investissement.

Le coût total comprend les frais d'étude, d'acquisition et d'installation. Le coût horaire de main-d'œuvre est de 20 € hors charges patronales ; les charges correspondent à 50 % de ce montant. Elles sont ajoutées au coût des 280 heures de travail.

Poste	Calcul	Coût (€)
Achat de la tour	Donnée	2 000
Grue et transport	Donnée	8 000
Main-d'œuvre	280 h × 20 €	5 600
Charges patronales	5 600 € × 50 %	2 800
Pièces d'adaptation	Donnée	3 000
Étude de faisabilité	Donnée	2 800
Installation sur site	Donnée	5 000
Total	**Somme des postes**	**29 200**

Le coût comprend ainsi l'ensemble des frais prévus pour acquérir et mettre en service la tour.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Coût total d'acquisition et de mise en service : 29 200 €.

Question 1.5. Compte tenu des données financières du Grand Défi, indiquer si cet investissement est réalisable.

Le bilan présente 397 129 € de trésorerie à l'actif et 818 € de trésorerie négative au passif, soit 396 311 € de trésorerie nette. Cette ressource dépasse largement le coût du projet.

Élément	Montant (€)
Trésorerie nette	396 311
Coût de l'investissement	29 200
Solde théorique après financement sur trésorerie	367 111

L'investissement est donc réalisable par autofinancement, sous réserve de conserver une trésorerie suffisante pour les besoins de l'exploitation.

> ✓ RÉPONSE À RETENIR
>
> Oui : les 29 200 € sont couverts par 396 311 € de trésorerie nette. Solde théorique restant : 367 111 €.

Question 1.6. Déterminer le seuil de rentabilité en volume et en valeur de cette nouvelle activité pour l'année 2017, puis indiquer ce que l'on peut en déduire pour la saison.

Les frais d'étude, d'acquisition et d'installation sont amortis sur cinq ans. Le coût fixe annuel retenu est donc de 5 840 €. Avec un taux de marge sur coût variable de 10 %, le seuil de rentabilité en valeur correspond au coût fixe divisé par ce taux ; le volume est obtenu en divisant le chiffre d'affaires par le prix moyen de 8 € le saut.

Étape	Formule	Résultat
Amortissement annuel	29 200 € ÷ 5 ans	5 840 €
Seuil en valeur	5 840 € ÷ 10 %	58 400 €
Seuil en volume	58 400 € ÷ 8 € par saut	7 300 sauts

Si le quick jump suit la saisonnalité globale du parc, environ 6 570 sauts seraient réalisés d'avril à septembre et 4 745 en juillet-août pour atteindre ce seuil. La période estivale est donc déterminante.

> ✓ RÉPONSE À RETENIR
>
> Seuil 2017 : 7 300 sauts, soit 58 400 €. À saisonnalité identique au parc : environ 6 570 sauts d'avril à septembre, dont 4 745 en juillet-août.

2. Le Grand Défi et la communication

Le Grand Défi a adapté son site internet aux usages des personnes consultant des contenus sur tablette ou smartphone. L'entreprise souhaite aussi mobiliser les hébergeurs du territoire en les invitant, en avant-saison, à un après-midi de découverte pour leur présenter le parc et les inciter à le recommander à leurs clients.

Question 2.1. Identifier les raisons qui ont incité le Grand Défi à adapter son site internet aux utilisateurs de tablettes et de smartphones.

Près de la moitié des internautes naviguent sur mobile ou tablette, et 81 % des touristes en Vendée utilisent un smartphone pour s'informer sur place. Un site adapté leur donne accès partout et rapidement aux informations pratiques et aux réservations, avec des menus lisibles sur petit écran. Il répond aux nouveaux usages, facilite les achats de dernière minute et peut améliorer le référencement du site. Le Grand Défi gagne ainsi en visibilité, touche de nouveaux publics et favorise la réservation ainsi que la fidélisation de sa clientèle.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Un site adapté aux mobiles facilite l'information et la réservation, améliore la visibilité du parc et permet de toucher puis fidéliser davantage de clients.

Question 2.2. Rédiger le mail d'invitation envoyé à chaque hébergeur pour l'après-midi de découverte prévu en mai, de 14 h à 17 h. L'invitation doit présenter la structure et ses activités et souligner trois arguments incitatifs.

Objet : Invitation à découvrir le Grand Défi

Madame, Monsieur,

Nous avons le plaisir de vous inviter au Grand Défi, à Saint-Julien-des-Landes, pour un après-midi de découverte en mai, de 14 h à 17 h. La date précise vous sera confirmée lors de votre réponse.

Vous découvrirez notre parc de loisirs en pleine nature et ses activités : parcours dans les arbres, méga-tyroliennes, paintball, Lasertag, quick jump, disc golf, orientation et balades à poney.

1. Une offre variée pour tous les âges et tous les goûts.
2. Des activités de plein air dans un cadre naturel privilégié.
3. Une sécurité renforcée grâce à la ligne de vie continue et à des opérateurs qualifiés.

Cette rencontre vous permettra de mieux conseiller vos clients. Merci de nous confirmer votre présence par retour de courriel.

Cordialement,
La direction du Grand Défi

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Invitation en mai, de 14 h à 17 h, pour découvrir une offre variée, en pleine nature et encadrée par des dispositifs de sécurité.

Question 2.3. Proposer d'autres catégories de professionnels qu'il serait pertinent de convier à cet événement et justifier les propositions.

En complément des hébergeurs, conviez :

- Les offices de tourisme, qui renseignent les visiteurs et peuvent recommander le parc.
- Les agences réceptives et organisateurs d’excursions, susceptibles d’intégrer la visite à leurs séjours ou circuits.
- Les autres sites de loisirs et prestataires d’activités, pour envisager des recommandations croisées.
- Les comités d’entreprise et agences événementielles, intéressés par les sorties de groupes ou journées de cohésion.
- Les centres de loisirs et établissements scolaires, qui organisent des activités pour les jeunes.

Ces professionnels sont des relais vers des clientèles variées, notamment les familles, les groupes et les jeunes.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Inviter les offices de tourisme, agences réceptives, prestataires de loisirs, organisateurs d’événements, comités d’entreprise, centres de loisirs et établissements scolaires.

3. Le Grand Défi et les enjeux de la sécurité et de la qualité

Le Grand Défi adhère au SNEPA et place la sécurité au premier plan, notamment par la ligne de vie continue, le contrôle des arbres et la qualification des opérateurs. Le parc souhaite sensibiliser sa clientèle, recruter un ou une responsable de la gestion des risques et renforcer la qualité de ses services et de son accueil.

Question 3.1. Présenter les rôles du SNEPA et les aides qu'il peut apporter à ses adhérents.

Le SNEPA représente et défend les exploitants de parcours acrobatiques en hauteur auprès des pouvoirs publics. Il promeut l'activité auprès du grand public et participe aux travaux de normalisation et à l'élaboration de référentiels de certification. Il soutient la profession par des services concrets :

- formation au CQP OPAH et conseils techniques, de sécurité et de ressources humaines ;
- veille juridique et presse, négociation d'assurances spécifiques et documents types pour les démarches administratives ;
- commissions consacrées à la qualité, à la gestion des risques et à la communication.

Il favorise aussi le partage d'expertise entre adhérents.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Le SNEPA défend et promeut la profession, et accompagne ses adhérents par la formation, la veille, les conseils, l'assurance et des outils pratiques.

Question 3.2. Présenter les raisons qui ont amené le Grand Défi à mettre en place une démarche de sécurité.

La démarche vise à prévenir des accidents aux conséquences potentiellement graves : chutes, erreurs d'assurage, réceptions de tyrolienne et malaises liés notamment à la fatigue ou au vertige. Un défaut d'entretien ou de surveillance peut blesser les visiteurs et engager la responsabilité de l'exploitant, y compris pénale. La sécurité protège donc les clients et les salariés, tout en préservant la confiance dans le parc.

- La ligne de vie continue évite aux pratiquants de se détacher.
- Le contrôle des arbres et la qualification des opérateurs renforcent la sécurité des installations et de l'encadrement.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Prévenir les accidents, protéger visiteurs et salariés, et limiter la responsabilité de l'exploitant en assurant des installations et un encadrement sûrs.

Question 3.3. Proposer des actions permettant d'améliorer la sensibilisation de la clientèle au respect des mesures de sécurité et au développement d'un comportement responsable sur le site.

La sensibilisation doit être claire, répétée et vérifiée avant comme pendant l'activité.

1. Faire un briefing oral et montrer comment utiliser les équipements.

2. Imposer un parcours d'initiation et vérifier que chacun comprend les consignes et maîtrise son matériel.
3. Afficher des consignes et pictogrammes aux points stratégiques et difficiles.
4. Faire surveiller les parcours par des opérateurs formés, capables de rappeler les règles et d'intervenir.
5. Rappeler les comportements respectueux de la nature : rester sur les chemins balisés et préserver les zones fragiles.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Briefing, démonstration, parcours-test obligatoire, signalétique, surveillance des parcours et rappels sur le respect de l'environnement.

Question 3.4. Indiquer si l'annonce rédigée par le stagiaire est conforme au droit du travail et justifier la réponse.

Non. L'annonce contient des critères discriminatoires ou sans lien nécessaire avec les compétences professionnelles. « Jeune femme » écarte les hommes et introduit un critère d'âge ; « originaire de Vendée » se réfère à l'origine. Les demandes de renseignements et de documents doivent être pertinentes et proportionnées au poste :

- la photo, la carte d'électeur et le livret de famille ne sont pas nécessaires pour évaluer les aptitudes professionnelles ;
- la sélection doit porter sur les compétences, l'expérience et les exigences réelles de la fonction.

L'annonce doit être rédigée de manière neutre et ne demander que les pièces utiles à la candidature.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Annonce non conforme : critères discriminatoires et demandes de documents personnels injustifiées.

Question 3.5. Expliquer ce qu'apporterait la labellisation Qualité Tourisme à cette structure.

La marque Qualité Tourisme rendrait visible l'engagement du Grand Défi en faveur de la qualité de l'accueil et des prestations. Elle donnerait aux visiteurs un repère reconnu, renforcerait leur confiance et aiderait le parc à se différencier. La démarche favoriserait aussi la formalisation des pratiques et l'amélioration continue des services. Le SNEPA étant réseau délégataire de la marque depuis 2015, les parcours acrobatiques en hauteur peuvent y prétendre.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Une reconnaissance qui renforce la confiance, différencie le parc et soutient l'amélioration continue de l'accueil et des services.

Ce qu'il faut retenir de ce sujet (Session 2017)

Bilan de l'épreuve : Cette épreuve de production d'une prestation touristique du BTS Tourisme, session 2017, code TOE42PT, dure 4 heures et compte un coefficient 4. Elle prend pour cadre le parc vendéen Le Grand Défi et l'extension de son offre, notamment le quick jump. Elle évalue l'analyse commerciale et financière, la communication, la sécurité, le droit du travail et la qualité touristique.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- La gamme PAH de 2016 comprend cinq niveaux, du parcours jaune pitchoun au parcours noir défi, pour un total de 20 parcours.
- Le coût total inclut le prix, les frais d'étude, d'adaptation et d'installation, ainsi que la main-d'œuvre et ses charges patronales.
- Seuil de rentabilité en volume = charges fixes annuelles divisées par la marge sur coût variable unitaire.
- Seuil de rentabilité en valeur = charges fixes annuelles divisées par le taux de marge sur coût variable.

Points de vigilance & attentes du jury

- Distinguer largeur et profondeur de gamme et caractériser les niveaux, les âges et les clientèles visés.
- Inclure tous les frais du quick jump et calculer la main-d'œuvre avec les charges patronales de 50 %.
- Pour la rentabilité, tenir compte de l'amortissement sur cinq ans et utiliser le prix moyen et le taux de marge indiqués.
- Dans l'annonce d'emploi, repérer les critères discriminatoires et les pièces demandées qui ne sont pas justifiées par le recrutement.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment calculer le seuil de rentabilité du quick jump ?

Calculez les charges fixes annuelles en amortissant sur cinq ans les frais d'étude, d'acquisition et d'installation. Divisez-les par la marge sur coût variable par saut pour obtenir le volume, ou par le taux de marge pour obtenir le chiffre d'affaires.

Q : Comment intégrer les charges patronales au coût de la main-d'œuvre ?

Multipliez les 280 heures par le coût horaire de 20 euros, puis ajoutez les charges patronales, égales à 50 % de ce coût. Additionnez ensuite ce montant aux frais d'achat, d'étude, d'adaptation et d'installation.

Q : Quels sont les points attribués aux dossiers et quelle est la durée de l'épreuve ?

Le dossier 1 vaut 22 points, le dossier 2 vaut 20 points et le dossier 3 vaut 18 points, soit 60 points au total. L'épreuve dure quatre heures et ne fixe pas de répartition du temps entre dossiers.

Q : Quels éléments vérifier pour apprécier la conformité de l'offre d'emploi ?

Vérifiez que les critères de sélection sont liés au poste et non discriminatoires, et que les pièces demandées sont pertinentes. Relevez notamment les mentions relatives au sexe, à l'origine et les demandes de documents personnels.

Sujet officiel associé (PDF) : https://coursbtstourisme.fr/assets/annales/bts-tourisme/E4 – Gestion de la relation clientèle touristique/2017/BTS Tourisme - E4 – Gestion de la relation clientèle touristique - Session 2017 - 2-Sujet.pdf
Ressources BTS Tourisme : Toutes les annales & corrigés • Fiches de révision complètes • Simulateur de notes d'examen

Copyright © 2027 FormaV®. Tous droits réservés.

FormaV® est une marque déposée auprès de l'INPI sous le numéro 5227897.

Ce document a été élaboré par FormaV® avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV®, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV® se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.