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

U41- Tourisme et territoires

Session 2018 • Code sujet : **TOE41TT** • Durée : **3 heures** • Coefficient : **2.5**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. Flaine : organisation, atouts et adaptation d'une station intégrée (2 questions) **Page 3**

2. Ce qu'il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ) (Synthèse & Q&A Examen) **Page 5**

Sujet officiel (PDF) : https://coursbtstourisme.fr/assets/annales/bts-tourisme/E4 – Gestion de la relation clientèle touristique/2018/BTS Tourisme - E4 – Gestion de la relation clientèle touristique - Session 2018 - 1-Sujet.pdf

1. Flaine : organisation, atouts et adaptation d'une station intégrée

Le dossier porte sur Flaine, station de Haute-Savoie intégrée au Grand Massif, et présente sa localisation, son organisation, ses atouts touristiques ainsi que son patrimoine architectural et artistique. Il examine aussi les défis des stations de montagne face à la concurrence et à l'évolution des clientèles, ainsi que des réponses possibles, dont la diversification touristique et le projet Funiflaine.

Question 1. Présentez, sous la forme d'un schéma spatialisé, l'organisation de la station de Flaine et ses atouts.

Flaine se situe en Haute-Savoie, dans la moyenne vallée de l'Arve. La station intégrée rassemble hébergements et services dans un noyau bâti proche des remontées mécaniques et des pistes. Elle appartient au Grand Massif, relié skis aux pieds, avec Les Carroz, Morillon, Samoëns et Sixt-Fer-à-Cheval.

Le domaine s'étend entre 1 600 et 2 500 m et culmine à 2 581 m : altitude et enneigement naturel favorisent le ski. La station dispose de 12 300 lits et a enregistré 660 000 nuitées hivernales en 2016-2017. L'été, elle propose notamment randonnée et activités de plein air. Son architecture de Marcel Breuer et ses œuvres d'art constituent un atout distinctif.

Repères spatiaux de Flaine



> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Station intégrée de haute altitude, Flaine combine accès direct aux pistes, Grand Massif, offre estivale et patrimoine architectural et artistique reconnu.

Question 2. Identifiez et analysez les défis auxquels Flaine est aujourd'hui confrontée, puis présentez les principales réponses qu'elle peut apporter pour rester attractive.

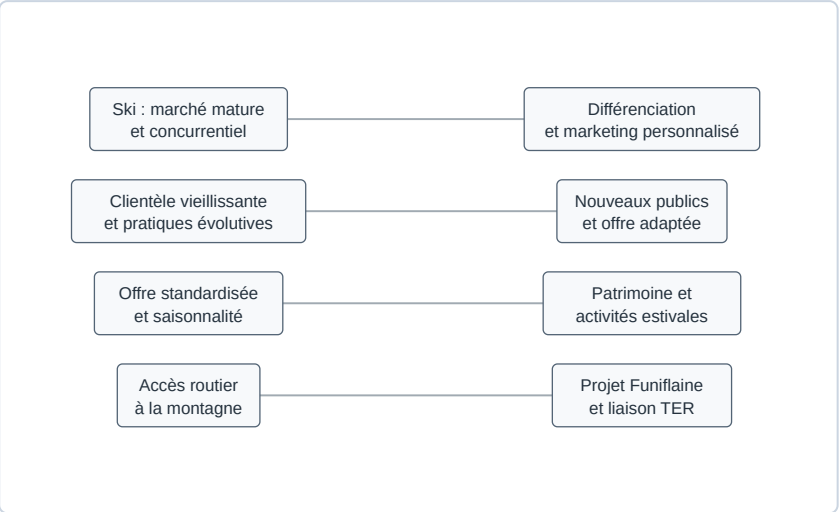
Flaine affronte un marché du ski mature et concurrentiel, avec une fréquentation qui stagne et une clientèle vieillissante. La demande évolue, tandis que les équipements standardisés réduisent la différenciation. S'ajoutent des limites sociales, climatiques et financières. Son architecture moderne se distingue aussi de l'imaginaire montagnard traditionnel, associé aux chalets.

Pour rester attractive, la station peut :

- valoriser son patrimoine, ses visites guidées et ses œuvres d'art ;

- diversifier l’offre estivale et personnaliser le marketing pour toucher de nouveaux publics ;
- conforter l’offre de ski grâce à l’altitude, à l’enneigement naturel et au Grand Massif ;
- développer le projet Funiflaine : relier Magland, Les Carroz et Flaine, faciliter l’accès depuis le TER et limiter la circulation en montagne.

Défis de Flaine et réponses possibles



Associer différenciation, diversification touristique et amélioration des mobilités.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Se différencier par le patrimoine et une offre diversifiée, renouveler les clientèles et améliorer l’accès grâce au projet Funiflaine.

Ce qu'il faut retenir de ce sujet (Session 2018)

Bilan de l'épreuve : Cette épreuve U41 du BTS Tourisme, session 2018, porte le code TOE41TT et dure trois heures, avec un coefficient de 2.5. À partir du cas de Flaine, station intégrée de Haute-Savoie, elle évalue la représentation spatiale d'une destination, l'analyse de ses atouts et de son patrimoine, ainsi que la compréhension des défis de concurrence et des réponses permettant de renouveler l'attractivité touristique.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Une station intégrée concentre hébergements, équipements et activités touristiques dans un espace aménagé.
- Le Grand Massif réunit cinq stations : Flaine, Les Carroz, Morillon, Samoëns et Sixt-Fer-à-Cheval.
- Le patrimoine architectural et artistique de Flaine constitue un levier de différenciation et de valorisation touristique.
- Le projet Funiflaine prévoit une liaison par câble entre Magland, Les Carroz et Flaine pour faciliter l'accès au domaine skiable.

Points de vigilance & attentes du jury

- Dans le schéma, situez Flaine et représentez clairement les composantes et les liaisons visibles sur la carte et la photographie.
- Appuyez la présentation des atouts sur les données du dossier : altitude, domaine skiable, hébergement et fréquentation.
- Reliez les défis à la concurrence, à la stagnation de la fréquentation et à l'évolution des pratiques et des clientèles.
- Distinguez les réponses existantes des projets et expliquez leur contribution à la différenciation ou à l'attractivité.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment construire le schéma spatialisé demandé ?

Repérez d'abord les composantes de la station et leurs relations sur la carte et la photographie. Organisez-les autour des fonctions touristiques, puis ajoutez des indications de localisation et une légende claire pour faire ressortir l'organisation et les atouts.

Q : Quels défis touristiques faut-il retenir pour Flaine ?

Le dossier souligne la concurrence entre stations, la stagnation de la fréquentation et l'évolution des pratiques et des clientèles. Le marché du ski est mature, ce qui rend nécessaires la différenciation de l'offre et le renouvellement de l'attractivité.

Q : Combien de points sont attribués à chaque question ?

Le sujet ne précise ni barème ni répartition des points entre les deux consignes. Il indique une durée totale de trois heures et un coefficient de 2.5 pour l'épreuve.

Q : Quels critères de notation ou normes faut-il respecter ?

Le sujet ne fournit pas de grille détaillée de notation ni de norme particulière de présentation. Répondez aux deux consignes, mobilisez les documents pertinents et veillez à produire un schéma lisible, organisé et légendé.

Sujet officiel associé (PDF) : https://coursbtstourisme.fr/assets/annales/bts-tourisme/E4 – Gestion de la relation clientèle touristique/2018/BTS Tourisme - E4 – Gestion de la relation clientèle touristique - Session 2018 - 1-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.