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

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR

TOURISME

ÉPREUVE E5 : ÉLABORATION D'UNE PRESTATION TOURISTIQUE

SESSION 2026

Durée : 4 heures

SPÉCIALITÉ / UNITÉ	COEFF
TOURISME	5

Moyens de calculs et matériel autorisés :

L'usage de calculatrice avec mode examen actif est autorisé. L'usage de calculatrice sans mémoire, « type collège », est autorisé.

Aucun document ou matériel autorisé en dehors de ceux fournis avec le sujet.

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

Ce sujet comporte 11 pages numérotées de 1/11 à 11/11.

Les documents réponses en fin de sujet sont à rendre avec la copie.

DOSSIER SUJET

MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE ET CAHIER DES CHARGES : ÉCHAPPÉES D'ALSACE, AGENCE DE VOYAGES IMMATRICULÉE À ATOUT FRANCE, STRASBOURG (BAS-RHIN)

Vous travaillez au sein d'Échappées d'Alsace, agence réceptive et organisatrice de séjours située à Strasbourg. La direction souhaite créer une prestation de quatre jours et trois nuits destinée à un groupe constitué par une association culturelle francilienne. Le groupe, composé de 24 adultes, souhaite découvrir Strasbourg et la route des vins d'Alsace au printemps 2026. Le départ et le retour s'effectuent en train depuis Paris. Le groupe comprend quatre personnes demandant une chambre individuelle et vingt personnes pouvant partager une chambre double.

Le client attend une offre lisible, accessible à des participants ayant une mobilité ordinaire, comprenant les transports principaux, l'hébergement, des visites accompagnées et des temps libres. Le budget maximal communiqué est de 690 € TTC par participant. L'agence doit vérifier la faisabilité de l'offre, sélectionner ses fournisseurs, établir le coût de revient, proposer un prix cohérent avec sa politique commerciale et choisir des modalités adaptées de distribution et de communication.

Les données du dossier technique sont celles à retenir pour l'étude. Sauf indication contraire, les montants fournis sont des coûts nets facturés à l'agence, exprimés en euros. Pour les calculs de prix de ce sujet, appliquer la convention commerciale interne suivante : le prix public TTC est égal au coût de revient par participant augmenté d'une marge commerciale égale à 28 % du coût de revient. Aucun calcul de TVA supplémentaire n'est demandé. Arrondir les montants par participant au centime et les prix de vente au multiple de 5 € supérieur.

Les réponses peuvent être rédigées sur la copie ou dans les documents réponses fournis. Toute hypothèse nécessaire à une proposition doit être explicitée.

PARTIE 1 : Analyse de la demande et de l'environnement (5 points)

Caractérisation de l'offre et de la demande, analyse de l'environnement et de l'organisation

À partir du contexte et des documents DT 1 à DT 3, vous analysez la faisabilité commerciale et organisationnelle du projet. Vous mobiliserez les informations chiffrées du cahier des charges et les éléments relatifs au marché, aux acteurs et aux obligations applicables à l'organisation d'un voyage à forfait.

Repères de la demande et de l'organisation

Élément	Donnée
Effectif du groupe	24 adultes
Durée du séjour	4 jours / 3 nuits
Chambres demandées	10 doubles et 4 individuelles
Budget maximal	690 € TTC par participant
Agence	Immatriculée à Atout France, garantie financière et assurance de responsabilité civile professionnelle déclarées en cours de validité

Synthèse des données du contexte et du DT 2.

1.1 (1,5 point) Caractérisez la demande du groupe en relevant au moins quatre attentes ou contraintes qui doivent guider la conception de la prestation. Distinguez les éléments relatifs au profil, au contenu, à la durée, à l'hébergement et au budget.

1.2 (2 points) À partir du DT 2, identifiez deux opportunités et deux menaces de l'environnement pour le lancement de cette prestation. Pour chaque élément, expliquez brièvement son incidence possible sur le projet.

1.3 (1,5 point) Expliquez en quoi la prestation envisagée relève d'un voyage à forfait au regard des éléments du DT 3. Citez deux obligations de l'organisateur envers les voyageurs et indiquez deux éléments de l'organisation de l'agence qui contribuent à sécuriser la commercialisation.

PARTIE 2 : Sélection des prestataires et assemblage de la prestation (5 points)

Choix des fournisseurs, négociation et construction d'un programme cohérent

Vous devez retenir une solution de transport local et construire un programme réalisable pour le groupe. Les informations de capacité, de disponibilité, de prix et de conditions figurent dans les DT 1 et DT 2. Les temps de déplacement indiqués dans le DT 1 sont des durées estimatives à intégrer dans l'organisation de la journée.

Solutions de transport local proposées

Prestataire	Capacité	Prix forfaitaire	Disponibilité	Condition principale
Alsace Mobilité	29 places	1 680 € pour le séjour	Disponible aux dates demandées	Autocar avec soute, conducteur inclus
Route & Vignes	25 places	1 520 € pour le séjour	Disponible aux dates demandées	Autocar sans soute, bagages limités à un bagage cabine par personne
Cars du Rhin	33 places	1 790 € pour le séjour	Disponible sous réserve de confirmation	Supplément de 120 € si prise en charge après 8 h 30

Données fournisseurs, DT 2.

2.1 (2 points) Choisissez le prestataire de transport local le plus adapté au cahier des charges. Justifiez votre choix par au moins trois critères, dont la capacité, le prix ou les conditions d'exploitation. Expliquez pourquoi l'offre la moins chère n'est pas nécessairement la plus pertinente pour ce groupe.

2.2 (1,5 point) Construisez un programme synthétique de quatre jours à partir du DT 1. Faites apparaître les principales étapes, les visites accompagnées et au moins un temps libre. Vérifiez que le programme reste compatible avec les temps de déplacement et les prestations réservées.

2.3 (1,5 point) Rédigez trois demandes de négociation précises à adresser à des fournisseurs différents. Pour chacune, indiquez l'objectif recherché et le bénéfice attendu pour l'agence ou pour les participants.

PARTIE 3 : Calcul du coût de revient et fixation du prix (6 points)

Calculs professionnels, détermination du prix de vente et contrôle de la contrainte budgétaire

La prestation est commercialisée pour 24 participants payants. Les coûts détaillés figurent dans le DT 3. Les quatre participants en chambre individuelle acquittent le supplément prévu. Les frais fixes sont répartis entre les 24 participants payants. Utilisez la convention commerciale de calcul indiquée dans le contexte. Les formules attendues sont notamment : coût total = somme des coûts des composantes ; coût par participant = coût total divisé par le nombre de participants payants ; marge = prix de vente moins coût de revient.

Données utiles au calcul du coût

Composante	Base de calcul	Montant
Train aller-retour Paris-Strasbourg	24 participants	142 € par participant
Hébergement en chambre double avec petit-déjeuner	20 participants, 3 nuits	88 € par personne et par nuit
Supplément chambre individuelle	4 participants, 3 nuits	32 € par personne et par nuit
Transport local	Forfait groupe	1 680 €
Guidage	Forfait groupe	620 €
Entrées aux sites	24 participants	18 € par participant
Deux déjeuners	24 participants, 2 repas	22 € par repas et par participant
Dîner de groupe	24 participants	39 € par participant
Assistance et frais de dossier	Forfait groupe	180 €

Montants et effectifs à reprendre du DT 3.

3.1 (2,5 points) Calculez le coût total de chaque composante, puis le coût total de la prestation pour les 24 participants. Présentez les opérations. Calculez ensuite le coût de revient moyen par participant payant.

3.2 (2 points) Déterminez le prix de vente théorique par participant selon la convention commerciale donnée dans le contexte. Appliquez ensuite l'arrondi au multiple de 5 € supérieur. Calculez la marge commerciale unitaire résultant de ce prix arrondi et le chiffre d'affaires total pour 24 participants.

3.3 (1,5 point) Comparez le prix de vente proposé au budget maximal de 690 € TTC par participant. Calculez l'écart budgétaire unitaire et concluez sur la faisabilité financière. Si le prix dépasse le budget, proposez deux ajustements réalistes en précisant leur incidence probable sur le coût ou sur la qualité de l'offre.

PARTIE 4 : Mise en marché et évaluation de la prestation (4 points)

Rédaction de l'offre, choix des canaux et jugement professionnel

La direction souhaite une proposition commercialisable auprès de l'association cliente et réutilisable, sous réserve d'adaptation, pour d'autres groupes constitués. Les ressources de commercialisation et les contraintes de l'agence sont présentées dans les DT 2 et DT 3.

Canaux de commercialisation disponibles

Canal	Coût ou condition	Public ou usage adapté
Vente directe par l'agence	Temps de conseil intégré aux frais de dossier	Groupes constitués, demandes personnalisées
Site internet de l'agence	Mise à jour éditoriale à prévoir	Demandes entrantes et présentation détaillée du séjour
Réseau de comités d'entreprise	Commission de 8 % sur le chiffre d'affaires hors option	Groupes, associations et clientèle de proximité
Réseaux sociaux de l'agence	Publication sans coût média, temps de création à prévoir	Visibilité et relais de témoignages, sans réservation autonome

Données de l'agence, DT 2.

4.1 (1,5 point) Rédigez une présentation commerciale synthétique de la prestation en 80 à 120 mots. Elle doit préciser la destination, la durée, les principales prestations incluses, le public visé et le prix par participant que vous recommandez après vos calculs.

4.2 (1,5 point) Sélectionnez deux canaux de distribution et deux supports ou actions de communication adaptés à cette prestation. Justifiez vos choix en tenant compte du type de clientèle, du mode de réservation et du coût ou de la commission éventuelle.

4.3 (1 point) Portez un jugement global sur la construction de la prestation. Présentez un point fort, un point de vigilance opérationnel et une mesure concrète permettant de réduire le risque identifié avant la confirmation définitive au client.

DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES

Documents ressources nécessaires à la résolution du sujet

DT 1 : PROGRAMME PRÉVISIONNEL ET SCHÉMA DES DÉPLACEMENTS

Le séjour est prévu du jeudi au dimanche, sur quatre jours et trois nuits. Les arrivées et départs ferroviaires s'effectuent à la gare de Strasbourg. Le schéma est fonctionnel et non à l'échelle. Les distances et durées sont des estimations de préparation, à confirmer lors de la réservation des prestations.

Jour 1 : arrivée à Strasbourg vers 10 h 30, transfert vers le centre-ville, visite guidée à pied de 2 heures, installation à l'hôtel à partir de 15 h, soirée libre. Jour 2 : visite accompagnée du centre historique le matin, déjeuner réservé, après-midi libre à Strasbourg. Jour 3 : déplacement en autocar vers Obernai puis vers un village de la route des vins, visite accompagnée et entrée sur un site, déjeuner réservé, retour à Strasbourg en fin d'après-midi. Jour 4 : matinée libre, transfert à la gare et départ prévu vers 15 h.

Les distances routières estimatives sont les suivantes : gare de Strasbourg-centre, 2 km ; Strasbourg-Obernai, 28 km ; Obernai-village de la route des vins, 22 km ; village-Strasbourg, 35 km. Les durées estimatives en autocar sont respectivement de 15 minutes, 35 minutes, 30 minutes et 45 minutes, hors aléas de circulation et arrêts.

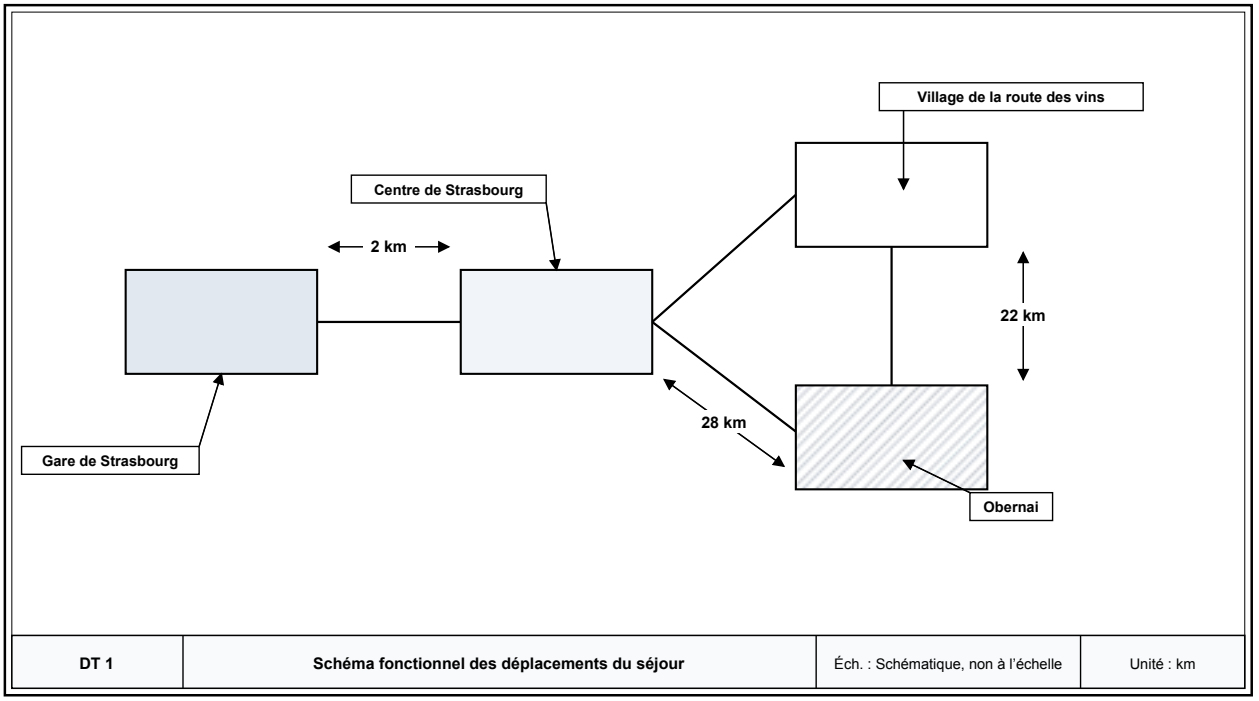


Schéma non à l'échelle. Distances routières estimatives, données fournies pour la préparation du programme.

DT 2 : REPÈRES DE MARCHÉ, ORGANISATION ET OFFRES FOURNISSEURS

Échappées d'Alsace commercialise des séjours groupes et dispose d'un fichier de partenaires locaux. L'agence conseille les clients en amont et centralise les réservations. Elle est immatriculée à Atout France ; son assurance de responsabilité civile professionnelle et sa garantie financière sont déclarées valides à la date de préparation du dossier.

Repères de marché transmis par la direction : les demandes de courts séjours culturels en groupe sont régulières au printemps ; les clients associatifs recherchent des programmes accompagnés mais souhaitent conserver des temps libres ; les coûts ferroviaires et hôteliers peuvent varier selon la date de réservation et la disponibilité. Les périodes de forte fréquentation peuvent limiter le choix des chambres et des créneaux de visite. La circulation routière en centre-ville et sur la route des vins peut allonger les temps de transfert.

Comparatif des fournisseurs de transport local

Critère	Alsace Mobilité	Route & Vignes	Cars du Rhin
Capacité	29 places	25 places	33 places
Prix forfaitaire	1 680 €	1 520 €	1 790 €
Disponibilité aux dates demandées	Confirmée	Confirmée	Sous réserve
Bagages	Soute incluse	Un bagage cabine par personne	Soute incluse
Condition particulière	Conducteur inclus	Véhicule sans soute	Supplément de 120 € pour une prise en charge après 8 h 30

Devis reçus par l'agence pour le groupe de 24 personnes.

Conditions commerciales et points de vigilance

Prestation	Condition ou information
Hôtel partenaire	Bloc de 14 chambres disponible à la date de consultation ; confirmation définitive sous réserve de versement d'un acompte
Guidage	Guide francophone disponible ; horaire et parcours à confirmer selon les créneaux des sites
Site de visite	Réservation de groupe recommandée ; jauge et horaire soumis à confirmation
Vente directe	Adaptée aux demandes personnalisées et aux groupes constitués
Réseau de comités d'entreprise	Commission de 8 % sur le chiffre d'affaires hors option

Informations communiquées par les fournisseurs et l'agence.

DT 3 : FICHE TECHNIQUE DES PRESTATIONS, ÉLÉMENTS DE COÛT ET CADRE DE COMMERCIALISATION

Les tarifs suivants sont les montants nets communiqués à l'agence, pour les dates envisagées. Les coûts d'hébergement indiqués s'appliquent à vingt personnes en chambre double et le supplément individuel à quatre personnes, sur trois nuits. Le transport local, le guidage et les frais d'assistance sont des coûts fixes pour le groupe. Aucun siège gratuit n'est accordé par les fournisseurs.

Le produit associe transport ferroviaire, hébergement et prestations touristiques réservées en amont pour un même séjour. Pour l'analyse juridique, se référer aux dispositions du Code du tourisme relatives aux opérateurs de voyages et de séjours, notamment aux articles L. 211-1 et suivants, ainsi qu'aux règles relatives à l'information précontractuelle, à la responsabilité de l'organisateur et à la protection des voyageurs. Le candidat n'a pas à restituer le texte des articles : il doit appliquer les principes utiles à la situation.

Convention de calcul commerciale pour ce sujet : prix public TTC unitaire = coût de revient unitaire × 1,28. Le coût de revient unitaire est calculé en répartissant les coûts fixes du groupe sur 24 participants payants. Arrondir le prix théorique au centime avant de l'arrondir au multiple de 5 € supérieur. Les prix utilisés pour cet exercice sont réputés intégrer les éléments fiscaux nécessaires selon la convention interne de l'agence ; ne pas ajouter de TVA.

Tarifs nets des composantes de la prestation

Composante	Quantité ou base	Tarif net
Train aller-retour Paris-Strasbourg	24 participants	142 € par participant
Hébergement en chambre double avec petit-déjeuner	20 participants pendant 3 nuits	88 € par personne et par nuit
Supplément chambre individuelle	4 participants pendant 3 nuits	32 € par personne et par nuit
Transport local en autocar	Forfait groupe	1 680 €
Guidage francophone	Forfait groupe	620 €
Entrées aux sites	24 participants	18 € par participant
Déjeuners des jours 2 et 3	2 repas pour chacun des 24 participants	22 € par repas et par participant
Dîner de groupe	24 participants	39 € par participant
Assistance et frais de dossier	Forfait groupe	180 €

Devis fournisseurs valables sous réserve de confirmation.

Principes d'organisation et d'information du voyageur

Point à traiter	Élément attendu dans la préparation
Information avant la réservation	Présenter clairement le contenu, le prix, les conditions principales et les caractéristiques utiles du séjour
Réservation des prestations	Confirmer les disponibilités, horaires, capacités et conditions d'annulation auprès des fournisseurs
Suivi du groupe	Transmettre les informations utiles au client et disposer d'un contact d'assistance pendant le séjour
Accessibilité et rythme	Vérifier les contraintes de marche, de transferts et les besoins particuliers signalés par les participants

Repères à mobiliser pour apprécier la construction de la prestation.

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 1 : Document réponse à rendre avec la copie : Question 2.2 **À RENDRE AVEC LA COPIE**

Complétez le tableau avec les étapes principales du séjour. Indiquez les prestations prévues, les temps libres et un point de vigilance organisationnel pour chaque journée.

Programme synthétique du séjour

Jour	Étapes et prestations principales	Temps libre ou repas	Point de vigilance
Jour 1	.....	.....	.....
Jour 2	.....	.....	.....
Jour 3	.....	.....	.....
Jour 4	.....	.....	.....

À compléter par le candidat.

Cadre réservé aux justifications, calculs complémentaires ou schémas du candidat :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 2 : Document réponse à rendre avec la copie : Questions 3.1 et 3.2 **À RENDRE AVEC LA COPIE**

Complétez le tableau en présentant les calculs. Les coûts fixes doivent être répartis sur les 24 participants payants. Le prix final doit respecter la convention de calcul du DT 3 et l'arrondi au multiple de 5 € supérieur.

Feuille de calcul du coût de revient et du prix

Composante	Calcul	Coût total	Coût par participant
Train aller-retour	.....	.....	.....
Hébergement en chambre double	.....	.....	.....
Suppléments chambres individuelles	.....	.....	.....
Transport local	.....	.....	.....
Guidage	.....	.....	.....
Entrées aux sites	.....	.....	.....
Deux déjeuners	.....	.....	.....
Dîner de groupe	.....	.....	.....
Assistance et frais de dossier	.....	.....	.....
Total	.....	.....	.....
Prix de vente théorique	.....	.....	.....
Prix public après arrondi	.....	.....	.....

À compléter par le candidat. Montants en euros.

Cadre réservé aux justifications, calculs complémentaires ou schémas du candidat :

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.