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

E6 : Gestion de l’information touristique

Session 2026 • Code sujet : **26-BTS-TOUR-E6** • Durée : **3 heures** • Coefficient : **3**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. Analyse juridique d’une situation liée à l’information (4 questions) **Page 3**

2. Diagnostic managérial et stratégique de la gestion de l’information (3 questions) **Page 5**

3. Exploitation des données commerciales du canal numérique (3 questions) **Page 7**

4. Ce qu’il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ) (Synthèse & Q&A Examen) **Page 9**

Sujet officiel (PDF) : https://coursbtstourisme.fr/assets/annales/bts-tourisme/E6 – Gestion de l’information touristique/2026/BTS Tourisme - E6 – Gestion de l’information touristique - Session 2026 - 1-Sujet.pdf

1. Analyse juridique d’une situation liée à l’information

À Destination Rennes, une responsable consulte sans préavis des messages personnels ouverts par un salarié sur l’ordinateur professionnel mis à sa disposition, après un incident informatique. À partir du DT 1, il faut analyser les droits en jeu, qualifier juridiquement la situation et proposer des mesures conciliant vie privée, continuité du service et sécurité de l’information.

Question 1.1. Qualifiez juridiquement les faits de la situation en identifiant les personnes concernées, le support utilisé et la nature des messages consultés.

Le salarié est la personne dont la vie privée est concernée ; sa responsable intervient pour l’employeur. Le support utilisé est l’ordinateur professionnel mis à sa disposition. Les messages consultés proviennent d’une boîte de messagerie personnelle et constituent des correspondances privées. Après un incident informatique, la responsable a lu plusieurs de ces messages afin de rechercher l’origine d’un fichier transmis depuis l’ordinateur. La situation porte donc sur l’accès au contenu d’échanges personnels, et non uniquement sur la vérification de l’outil professionnel.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> L’employeur a consulté des correspondances personnelles du salarié depuis l’ordinateur professionnel mis à sa disposition.

Question 1.2. Formulez le problème de droit auquel la direction doit répondre et distinguez l’accès à un outil professionnel de l’accès au contenu d’une correspondance personnelle.

La direction peut-elle, au nom de la sécurité informatique, lire des messages personnels consultés par un salarié sur son ordinateur professionnel ? L’organisation peut encadrer l’usage de l’ordinateur et effectuer des contrôles adaptés sur l’outil. Toutefois, la propriété ou la mise à disposition du support ne donne pas le droit de lire le contenu d’une correspondance identifiée comme personnelle. Pour rechercher l’origine du fichier, il faut donc privilégier des vérifications proportionnées portant sur les données professionnelles et les éléments techniques pertinents.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Le contrôle de l’outil professionnel n’autorise pas l’employeur à lire le contenu des correspondances personnelles.

Question 1.3. Présentez la règle de droit applicable en mobilisant les extraits du DT 1. Complétez dans le DR 1 les rubriques « règle de droit » et « application aux faits » en faisant apparaître les étapes du syllogisme juridique.

Règle de droit : l’article 9 du Code civil protège la vie privée. L’article L. 1121-1 du Code du travail exige que toute restriction soit justifiée et proportionnée. Selon l’arrêt Nikon du 2 octobre 2001, le salarié conserve le secret de ses correspondances personnelles, même sur l’outil informatique professionnel. **Application :** les messages

consultés étaient personnels. La recherche de l'origine du fichier justifie une enquête de sécurité, mais ne permet pas de lire ces correspondances. La responsable devait recourir à des moyens moins intrusifs ; leur consultation porte atteinte aux droits du salarié.

DR 1 complété : syllogisme juridique

Étape du raisonnement	Éléments à compléter
Qualification juridique des faits	Salarié : messages personnels sur ordinateur professionnel
Problème de droit	L'employeur peut-il lire ces correspondances ?
Règle de droit applicable	Vie privée et secret des correspondances protégés
Application de la règle aux faits et solution motivée	Lecture non justifiée par l'incident : atteinte aux droits

✓ RÉPONSE À RETENIR

L'incident informatique ne justifie pas la lecture des messages personnels, protégés par le secret des correspondances.

Question 1.4. Donnez une solution motivée à la situation et proposez deux mesures concrètes permettant à l'organisation de concilier le respect des droits des salariés, la continuité du service et la sécurisation de l'information touristique.

La responsable doit interrompre la lecture des messages personnels. L'incident peut être traité par une vérification proportionnée de fichiers professionnels et de traces techniques pertinentes, sans accès au contenu des correspondances privées.

1. Établir une charte informatique qui précise les règles d'usage, la distinction des messages personnels et les contrôles possibles, puis la communiquer aux salariés.
2. Formaliser une procédure d'incident limitant les accès aux personnes habilitées, traçant les interventions et privilégiant les données professionnelles. Centraliser les informations touristiques utiles dans des espaces professionnels sécurisés pour faciliter la continuité du service.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Protéger les correspondances personnelles et traiter l'incident selon une procédure proportionnée, sécurisée et traçable.

2. Diagnostic managérial et stratégique de la gestion de l’information

Destination Rennes souhaite renforcer la visibilité de l’offre touristique locale et la fiabilité des informations diffusées sur ses canaux numériques, notamment par la centralisation des données dans un référentiel partagé. Le DT 2 décrit les pratiques internes et les facteurs environnementaux à analyser pour établir un diagnostic stratégique et proposer des actions suivies par des indicateurs.

Question 2.1. À partir du DT 2, repérez et classez quatre facteurs de l’environnement dans une analyse PESTEL. Pour chaque facteur, indiquez une conséquence possible pour la gestion ou la diffusion de l’information touristique.

Facteur PESTEL	Élément du DT 2	Conséquence pour l’information touristique
Économique	Les visiteurs comparent les offres en ligne.	Actualiser les horaires, tarifs et conditions de réservation.
Technologique	Les outils permettent d’automatiser certaines mises à jour.	Prévoir des contrôles, des compétences et une maintenance.
Socioculturel	Les publics ont des besoins variés.	Adapter les contenus à l’accessibilité, aux langues et aux besoins pratiques.
Légal	Protection des données et droits d’utilisation des contenus.	Maîtriser les accès et vérifier les droits avant diffusion.

Les facteurs économiques et socioculturels appellent une information à jour et adaptée aux publics. Les possibilités technologiques peuvent faciliter cette actualisation, sous réserve de contrôles réguliers. Enfin, les obligations légales encadrent la collecte, l’accès et la réutilisation des informations et contenus diffusés.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Actualiser les offres, adapter les contenus aux publics et sécuriser les données ainsi que les droits d’utilisation.

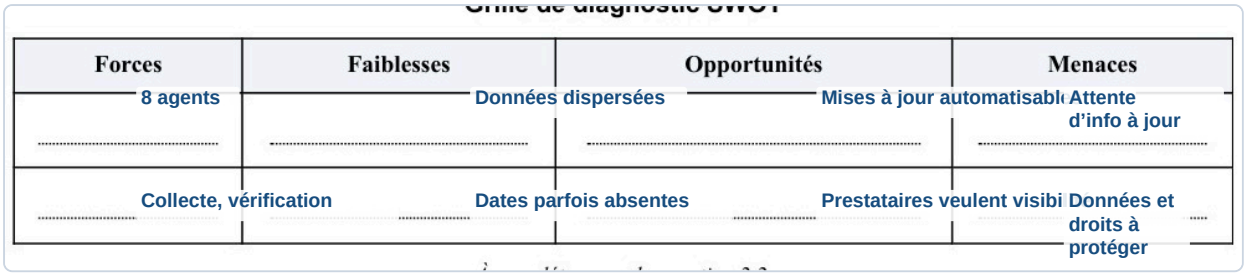
Question 2.2. Réalisez une synthèse SWOT de la situation de Destination Rennes en faisant apparaître au moins deux éléments pertinents dans chacune des rubriques : forces, faiblesses, opportunités et menaces. Complétez le tableau du DR 1 et justifiez brièvement vos choix à l’aide du DT 2.

Forces	Faiblesses	Opportunités	Menaces
Équipe de huit agents contribuant à la collecte et à la vérification.	Informations dispersées entre plusieurs fichiers et outils.	Automatisation possible de certaines mises à jour.	Attente des visiteurs d’informations précises et à jour.
Activités de collecte, vérification et diffusion déjà organisées.	Date de dernière vérification parfois absente.	Prestataires locaux demandeurs d’une meilleure visibilité numérique.	Obligations de protection des données et de respect des droits d’utilisation.

Les forces et faiblesses décrivent les moyens et pratiques internes : l’équipe contribue à la vérification, mais les données sont dispersées et parfois sans date de contrôle. Les opportunités et menaces viennent de l’environnement : l’automatisation et la demande des prestataires peuvent soutenir le projet, tandis que les

attentes des visiteurs et les obligations de conformité imposent une information fiable et des pratiques rigoureuses.

SWOT complété



Forces	Faiblesses	Opportunités	Menaces
8 agents	Données dispersées	Mises à jour automatisabl	Attente d'info à jour
Collecte, vérification	Dates parfois absentes	Prestataires veulent visibi	Données et droits à protéger

✓ RÉPONSE À RETENIR

Le référentiel peut valoriser le travail de l'équipe et l'offre locale, à condition de corriger la dispersion des données et de maîtriser la qualité et la conformité.

Question 2.3. Analysez l'intérêt et les limites du projet de centralisation des données. Proposez trois actions hiérarchisées pour améliorer la veille, la mise à jour, la qualité et la diffusion de l'information touristique. Pour chaque action, indiquez un responsable ou un acteur à mobiliser et un indicateur de suivi pertinent.

La centralisation crée une source de référence, clarifie les responsabilités et facilite une diffusion cohérente. Elle ne garantit pas l'exactitude : elle nécessite des mises à jour régulières, des compétences, une maintenance et des accès maîtrisés.

1. **Priorité 1 :** créer le référentiel avec responsable, source et dates de vérification et d'actualisation pour chaque fiche. Acteurs : direction et agents. Indicateur : part des fiches complètes et à jour.
2. **Priorité 2 :** organiser une veille des changements et solliciter régulièrement les prestataires. Acteurs : agents référents et prestataires. Indicateur : délai moyen de mise à jour après signalement.
3. **Priorité 3 :** vérifier les contenus, les droits et les canaux autorisés avant publication, puis automatiser les mises à jour fiables. Acteurs : équipe numérique. Indicateur : taux d'erreurs ou de réclamations liées à l'information.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Créer d'abord le référentiel et désigner ses responsables, puis structurer la veille et contrôler les contenus avant d'automatiser leur diffusion.

3. Exploitation des données commerciales du canal numérique

La direction évalue les résultats et la capacité à couvrir les coûts du service de réservation en ligne à partir des données commerciales et financières de 2024 et 2025 présentées dans le DT 3. Il faut calculer et interpréter les indicateurs demandés pour éclairer une recommandation sur le développement du canal numérique.

Question 3.1. Calculez le taux de conversion des sessions du site en réservations pour 2024 et 2025, puis le taux d'évolution du nombre de réservations entre ces deux années. Interprétez les résultats en une ou deux phrases.

Le taux de conversion se calcule ainsi : réservations ÷ sessions × 100. En 2024, 28 800 ÷ 1 200 000 × 100 = 2,40 %; en 2025, 42 000 ÷ 1 500 000 × 100 = 2,80 %. Le taux d'évolution des réservations est (42 000 - 28 800) ÷ 28 800 × 100 = 45,83 %. La conversion gagne 0,40 point et les réservations progressent nettement : le canal numérique transforme mieux les sessions en ventes.

DR 1 complété : taux de conversion

Tableau de calcul des indicateurs commerciaux

Indicateur	2024	2025
Taux de conversion	2,40 %	2,80 %
Taux de marge sur coûts variables	Sans objet	
Seuil de rentabilité en chiffre d'affaires	Sans objet	
Marge de sécurité en euros	Sans objet	

À compléter pour les questions 3.1 et 3.2. Faire apparaître les calculs sur la copie.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Conversion : 2,40 % en 2024 et 2,80 % en 2025. Réservations : +45,83 %.

Question 3.2. Pour 2025, calculez le taux de marge sur coûts variables, puis le seuil de rentabilité en chiffre d'affaires du service en divisant les charges fixes par ce taux. Comparez le seuil au chiffre d'affaires 2025 et déterminez la marge de sécurité en euros.

Le taux de marge sur coûts variables correspond à (chiffre d'affaires - charges variables) ÷ chiffre d'affaires × 100. Pour calculer le seuil, on utilise le taux exact, avant arrondi, soit (630 000 - 294 000) ÷ 630 000.

Indicateur 2025	Calcul	Résultat
Taux de marge sur coûts variables	336 000 ÷ 630 000 × 100	53,33 %
Seuil de rentabilité	280 000 ÷ (336 000 ÷ 630 000)	525 000 €
Marge de sécurité	630 000 - 525 000	105 000 €

Le chiffre d'affaires 2025 dépasse donc le seuil de rentabilité.

DR 1 complété : indicateurs 2025

Tableau de calcul des indicateurs commerciaux

Indicateur	2024	2025
Taux de conversion	.....	.....
Taux de marge sur coûts variables	Sans objet	53,33 %
Seuil de rentabilité en chiffre d'affaires	Sans objet	525 000 €
Marge de sécurité en euros	Sans objet	105 000 €

À compléter pour les questions 3.1 et 3.2. Faire apparaître les calculs sur la copie.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Taux de marge sur coûts variables : 53,33 %. Seuil : 525 000 €. Marge de sécurité : 105 000 €.

Question 3.3. À partir des résultats précédents et des éléments du DT 3, formulez une recommandation à la direction concernant le développement du canal numérique. Appuyez votre réponse sur au moins deux indicateurs chiffrés et proposez un indicateur complémentaire de suivi de la qualité de l'information touristique diffusée.

Le développement du canal numérique est justifié, sous réserve de suivre sa rentabilité et la fiabilité des contenus. En 2025, les réservations ont augmenté de 45,83 %; le chiffre d'affaires de 630 000 € excède le seuil de rentabilité de 525 000 €, avec une marge de sécurité de 105 000 €. L'objectif 2026 de 700 000 € suppose une hausse de 11,11 % par rapport à 2025. Il est donc pertinent de développer le canal tout en maîtrisant les coûts.

- Suivre la part des fiches dont la vérification est faite dans les délais : fiches à jour ÷ fiches à vérifier × 100.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Développer le canal en visant 700 000 € de chiffre d'affaires en 2026 et suivre la part des fiches touristiques vérifiées dans les délais.

SYNTHÈSE DE L'ÉPREUVE & RÉFÉRENTIEL • BTS TOURISME

Ce qu'il faut retenir de ce sujet (Session 2026)

Bilan de l'épreuve : L'épreuve E6 Gestion de l'information touristique du BTS Tourisme, session 2026, code 26-BTS-TOUR-E6, dure 3 heures et a un coefficient 3. Le cas porte sur Destination Rennes : droits liés aux correspondances personnelles, diagnostic stratégique de l'information touristique et performance du canal de réservation en ligne. Les compétences évaluées sont l'analyse juridique, le diagnostic PESTEL et SWOT, la préconisation et le calcul d'indicateurs commerciaux.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Taux de conversion = réservations réalisées ÷ sessions du site × 100.
- Taux d'évolution = (valeur d'arrivée - valeur de départ) ÷ valeur de départ × 100.
- Taux de marge sur coûts variables = (chiffre d'affaires - charges variables) ÷ chiffre d'affaires × 100.
- Seuil de rentabilité = charges fixes ÷ taux de marge sur coûts variables ; marge de sécurité = chiffre d'affaires - seuil.

Points de vigilance & attentes du jury

- Distinguer la gestion de l'ordinateur professionnel de l'accès au contenu d'une correspondance identifiée comme personnelle.
- Dans le SWOT, classer les forces et faiblesses en interne, et les opportunités et menaces dans l'environnement.
- Présenter les formules et les étapes de calcul, puis arrondir à deux décimales lorsque cela est nécessaire.
- Justifier les préconisations par les données du dossier et associer chaque action à un acteur et à un indicateur pertinent.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Un employeur peut-il consulter des messages personnels ouverts sur un ordinateur professionnel ?

Selon le DT 1, le salarié conserve le secret de ses correspondances personnelles, même au travail et même si les messages sont consultés sur un outil professionnel. L'employeur doit distinguer la gestion de l'outil de l'accès au contenu privé.

Q : Comment distinguer une force d'une opportunité dans le diagnostic SWOT ?

Une force est une caractéristique interne favorable à l'organisation, comme les compétences de l'équipe. Une opportunité est un facteur externe favorable, par exemple l'intérêt des visiteurs pour une information touristique actualisée en ligne.

Q : Le sujet impose-t-il un temps précis pour chacune des trois parties ?

Non, aucune durée par partie n'est fixée. L'épreuve dure trois heures au total et les parties valent respectivement 7, 7 et 6 points. Prévoyez du temps pour les calculs, les interprétations et la vérification du DR 1.

Q : Que faut-il présenter pour faire évaluer correctement les calculs et les recommandations ?

Indiquez la formule, remplacez les variables par les données du DT 3 et faites apparaître les étapes, le résultat et son unité. Interprétez les résultats demandés et étayez les recommandations avec les indicateurs pertinents.

Sujet officiel associé (PDF) : https://coursbtstourisme.fr/assets/annales/bts-tourisme/E6 – Gestion de l'information touristique/2026/BTS Tourisme - E6 – Gestion de l'information touristique - Session 2026 - 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.