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 E6 : GESTION DE L'INFORMATION TOURISTIQUE

SESSION 2026

Durée : 3 heures

SPÉCIALITÉ / UNITÉ	COEFF
TOURISME	3

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 8 pages numérotées de 1/8 à 8/8.

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

DOSSIER SUJET

MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE ET CAHIER DES CHARGES : DESTINATION RENNES, SPL, RENNES (ILLE-ET-VILAINE)

Vous êtes chargé(e) de gestion de l'information touristique au sein de Destination Rennes, société publique locale qui assure notamment la promotion touristique de la destination et l'accueil des visiteurs. Pour les besoins de cette étude de cas, vous intervenez auprès de l'équipe chargée de l'information et des services numériques. Les données opérationnelles et financières du dossier sont établies pour le cas présenté.

La direction souhaite améliorer la qualité et la diffusion de l'information touristique, mieux valoriser les contenus numériques et sécuriser les pratiques de l'équipe. Elle vous confie trois missions : analyser une situation liée à l'accès à des informations personnelles sur un outil professionnel, établir un diagnostic de la gestion de l'information et exploiter les données du canal de réservation en ligne.

Vous répondrez de manière structurée et justifierez vos propositions à partir du dossier technique. Les calculs doivent être présentés avec leurs étapes et les résultats arrondis à deux décimales lorsque cela est nécessaire. Le document réponse DR 1 est à compléter et à rendre avec la copie.

PARTIE 1 : Analyse juridique d'une situation liée à l'information (7 points)

Qualifier les faits, mobiliser les règles applicables et proposer une solution motivée

Un salarié de l'équipe numérique utilise l'ordinateur mis à sa disposition pour son travail. Il y a ouvert une session de messagerie personnelle, sans enregistrer les messages dans un espace partagé. À la suite d'un incident informatique, sa responsable consulte plusieurs messages de cette boîte personnelle sans l'en informer au préalable. Elle estime devoir vérifier l'origine d'un fichier transmis depuis l'ordinateur professionnel.

La direction vous demande d'analyser cette situation et de formuler des recommandations utiles à la gestion de l'information touristique et à la sécurité du système d'information. Vous vous appuierez sur le DT 1 et renseignerez la grille juridique du DR 1.

1.1 (1,5 point) Qualifiez juridiquement les faits de la situation. Identifiez les personnes concernées, le support utilisé et la nature des messages consultés.

1.2 (1,5 point) Formulez le problème de droit auquel la direction doit répondre. Distinguez l'accès à un outil professionnel de l'accès au contenu d'une correspondance personnelle.

1.3 (2,5 points) 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.

1.4 (1,5 point) Donnez une solution motivée à la situation. Proposez deux mesures concrètes permettant à l'organisation de concilier respect des droits des salariés, continuité du service et sécurisation de l'information touristique.

PARTIE 2 : Diagnostic managérial et stratégique de la gestion de l'information (7 points)

Analyser l'environnement, les ressources et les choix de gestion de l'information touristique

Destination Rennes souhaite renforcer la visibilité de l'offre touristique locale et améliorer la fiabilité des informations diffusées sur ses canaux numériques. La direction envisage de centraliser les données relatives aux offres, aux événements et aux prestataires dans un outil partagé. Les éléments de contexte figurent dans le DT 2.

Vous établirez un diagnostic stratégique en distinguant les facteurs externes et internes, puis formulerez des préconisations opérationnelles. Complétez les tableaux prévus dans le DR 1.

2.1 (2 points) 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.

2.2 (2,5 points) 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.

2.3 (2,5 points) 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.

PARTIE 3 : Exploitation des données commerciales du canal numérique (6 points)

Calculer des indicateurs et éclairer une décision de gestion

La direction souhaite évaluer les résultats du service de réservation en ligne et apprécier sa capacité à couvrir ses coûts. Les données des exercices 2024 et 2025 sont fournies dans le DT 3. On considère que les montants sont exprimés en euros hors taxes et que les données de fréquentation et de conversion concernent le même périmètre de réservation.

Présentez les formules utilisées, les calculs et une interprétation professionnelle des résultats. Vous pouvez utiliser le DR 1 pour organiser vos calculs.

3.1 (2 points) 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.

3.2 (2 points) Pour 2025, calculez le taux de marge sur coûts variables, puis le seuil de rentabilité en chiffre d'affaires du service. Le seuil de rentabilité est obtenu en divisant les charges fixes par le taux de marge sur coûts variables. Comparez-le au chiffre d'affaires 2025 et déterminez la marge de sécurité en euros.

3.3 (2 points) À partir des résultats précédents et des éléments du DT 3, formulez une recommandation à la direction concernant le développement du canal numérique. Votre réponse devra s'appuyer sur au moins deux indicateurs chiffrés et proposer un indicateur complémentaire de suivi de la qualité de l'information touristique diffusée.

DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES

Documents ressources nécessaires à la résolution du sujet

DT 1 : DROITS LIÉS À LA VIE PRIVÉE ET ACCÈS AUX CORRESPONDANCES ÉLECTRONIQUES

Extrait de l'article 9 du Code civil : « Chacun a droit au respect de sa vie privée. »

Extrait de l'article L. 1121-1 du Code du travail : « Nul ne peut apporter aux droits des personnes et aux libertés individuelles et collectives de restrictions qui ne seraient pas justifiées par la nature de la tâche à accomplir ni proportionnées au but recherché. »

Cour de cassation, chambre sociale, 2 octobre 2001, pourvoi n° 99-42.942, arrêt Nikon : visa des articles 8 de la Convention européenne de sauvegarde des droits de l'homme et des libertés fondamentales et 9 du Code de procédure civile. La Cour énonce que « le salarié a droit, même au temps et au lieu de travail, au respect de l'intimité de sa vie privée » et que celle-ci implique notamment le secret des correspondances. Elle juge que l'employeur ne peut prendre connaissance, sans violation de cette liberté, des messages personnels émis et reçus par le salarié au moyen de l'outil informatique mis à sa disposition pour son travail, même si l'employeur a interdit une utilisation non professionnelle de cet outil.

Repères d'analyse pour le cas : la décision porte sur la consultation de correspondances identifiées comme personnelles. L'organisation doit distinguer la gestion de l'outil professionnel de l'accès au contenu d'une correspondance privée et prévoir des règles d'usage, des procédures de sécurité et des modalités d'intervention proportionnées.

DT 2 : ÉLÉMENTS DE DIAGNOSTIC RELATIFS À L'INFORMATION TOURISTIQUE

Les éléments ci-dessous sont communiqués par la direction pour l'étude de cas.

- **Organisation :** une équipe de huit agents contribue à la collecte, à la vérification et à la diffusion d'informations sur les activités, événements, hébergements et services de la destination.
- **Outils et pratiques :** les informations sont réparties entre plusieurs fichiers partagés et outils métiers. Certains prestataires transmettent leurs changements par courriel. La date de dernière vérification n'est pas toujours renseignée.
- **Projet :** la direction envisage un référentiel partagé précisant, pour chaque fiche, un responsable, une source, une date de vérification, une date de prochaine actualisation et les canaux de diffusion autorisés.
- **Environnement économique :** les visiteurs comparent les offres en ligne et attendent une information à jour sur les horaires, les tarifs, l'accessibilité et les conditions de réservation. Les prestataires locaux souhaitent une meilleure visibilité numérique.
- **Environnement technologique :** les outils de gestion de contenu et de réservation permettent l'automatisation de certaines mises à jour, mais nécessitent des compétences, des contrôles et une maintenance.
- **Environnement réglementaire et déontologique :** l'organisation doit protéger les données personnelles, respecter les droits d'utilisation des textes, images et cartes, et limiter les accès aux informations selon les missions des agents.

- **Environnement socioculturel :** les publics utilisent des supports variés et ont des besoins différents, notamment en matière d'accessibilité, de langue et de précision pratique.
- **Environnement environnemental :** la demande pour des mobilités et des activités à moindre impact peut conduire à faire évoluer les informations mises en avant et les critères de sélection des offres.

Ces éléments peuvent être analysés comme des facteurs politiques, économiques, socioculturels, technologiques, environnementaux ou légaux dans une grille PESTEL. Les forces et faiblesses concernent les caractéristiques internes de l'organisation ; les opportunités et menaces relèvent de son environnement.

DT 3 : TABLEAU DE BORD DU SERVICE DE RÉSERVATION EN LIGNE

Les données sont fournies par le service de gestion. Le chiffre d'affaires correspond aux commissions perçues sur les réservations effectuées par le canal en ligne. Les charges variables évoluent avec le volume d'activité ; les charges fixes sont celles retenues pour l'analyse du seuil de rentabilité.

Données commerciales et financières du canal numérique

Indicateur	2024	2025
Sessions du site	1 200 000	1 500 000
Réservations réalisées	28 800	42 000
Chiffre d'affaires de commissions	432 000 €	630 000 €
Charges variables	216 000 €	294 000 €
Charges fixes	200 000 €	280 000 €
Objectif de chiffre d'affaires 2026	Sans objet	700 000 €

Source : données de gestion communiquées pour l'étude de cas. Montants en euros hors taxes.

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 1 : Document réponse à rendre avec la copie : questions 1.3, 2.2 et 3.1 à 3.2 — **À RENDRE AVEC LA COPIE**

Complétez directement les tableaux ci-dessous. Les espaces comportant « ... » sont à renseigner. Vous pouvez joindre des feuilles de calcul à votre copie si nécessaire ; les résultats et leur interprétation doivent apparaître sur la copie.

Grille d'analyse juridique : syllogisme

Étape du raisonnement	Éléments à compléter
Qualification juridique des faits	.....
Problème de droit	.....
Règle de droit applicable	.....
Application de la règle aux faits et solution motivée	.....

À compléter pour la question 1.3.

Grille de diagnostic SWOT

Forces	Faiblesses	Opportunités	Menaces
.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....

À compléter pour la question 2.2.

Tableau de calcul des indicateurs commerciaux

Indicateur	2024	2025
Taux de conversion	.....	.....
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.

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.