

E5 : ÉTUDE D'OPÉRATIONS TOURISTIQUES

Durée : 5 heures**Coefficient : 3****LISTE DES ANNEXES :****Annexe 1-1** : Présentation du camping (page 5/19)**Annexe 1-2** : Tarifs du camping pour la location de chalets (page 6/19)**Annexe 2-1** : Fréquentation des campings du Nord-Pas-de-Calais (page 7/19)**Annexe 2-2** : Fréquentation étrangère dans les campings du Nord-Pas-de-Calais (page 8/19)**Annexe 3-1** : Devis pour l'installation de chalets (page 9/19)**Annexe 3-2** : Modalités générales de financement d'Atlantic bail (page 10/19)**Annexe 3-3** : Financement proposé par Atlantic bail (page 11/19)**Annexe 3-4** : Tableau de comparaison des deux modes de financement (**à rendre avec la copie**)
(page 12/19)**Annexe 3-5** : Estimation des tarifs futurs et des chiffres d'affaires (**à rendre avec la copie**)
(page 13/19)**Annexe 3-6** : Prévisionnel d'exploitation à compléter (**à rendre avec la copie**) (page 14/19)**Annexes 3-7** : Présentation et tarifs du camping « L'Orée du Bois » (pages 15/19 et 16/19)**Annexes 4-1** : Prestataires touristiques locaux (pages 17/19 et 18/19)**Annexe 4-2** : Extrait carte IGN au 1/250 000 (pages 19/19)**Nombre total d'annexes : 13****L'usage des calculatrices est autorisé pour cette épreuve**

L'hébergement de plein air : tout reste à faire.

« Le potentiel de ce secteur en pleine mutation existe bel et bien, d'autant que l'offre se diversifie et monte en gamme. », explique Guylhem Féraud, le président de la Fédération Nationale de l'Hôtellerie de Plein Air.

Tour Hebdo, 26 septembre 2003

Le camping deux étoiles des Dunes est situé à Petit-Fort-Philippe (Nord), commune de la Côte d'Opale, entre Calais et Dunkerque. (Annexes 1-1 et 1-2)

Monsieur TESSIER en est le propriétaire. Vous l'assistez dans la gestion du site.

Le camping accueille des résidents à l'année, mais aussi des vacanciers venant pour des séjours plus ou moins longs, ainsi que des vacanciers de passage.

Les hébergements sont principalement constitués de résidences mobiles et de chalets, des emplacements sont également loués aux campeurs et caravaniers.

Les dernières saisons ont connu un taux de fréquentation croissant, et la demande est, en juillet et en août, supérieure à la capacité d'hébergement du camping. Cette demande est particulièrement forte pour les chalets et les demandeurs sont essentiellement néerlandais, le camping étant référencé dans deux importants guides néerlandais.

Parallèlement à ce constat, l'étude de postes de vente (petite restauration, bar) montre que la consommation est forte durant les dix premiers jours du séjour pour ensuite se replier très sensiblement.

En conséquence M. Tessier :

- envisage de développer son offre pour mieux répondre à la demande ;
- souhaite pouvoir "retenir" huit à dix jours la clientèle qui passe sur des très courts séjours afin d'optimiser les consommations. Il envisage donc de proposer à ses clients un programme de suggestions, voire de produits susceptibles de déclencher l'envie de passer plus de temps dans la proche région.

Monsieur TESSIER vous charge de l'étude de ce projet de développement.

Dossier 1 – Analyser les clientèles.

Avant de se lancer dans une phase d'expansion de l'offre, vous entreprenez l'analyse de la clientèle de l'hôtellerie de plein air. Vous avez contacté la direction régionale de l'INSEE et l'observatoire du CRT qui vous ont fourni les observations statistiques des deux saisons écoulées (annexes 2-1 et 2-2)

1.1 Calculez la durée moyenne des séjours pour chaque année, à partir de l'annexe 2-1, puis le pourcentage des nuitées étrangères en 2002 sur le total des nuitées, à partir de l'annexe 2-2, pour la région, le département du Nord et le département du Pas-de-Calais.

1.2 Commentez les statistiques présentées et le résultat de vos calculs en mettant en évidence les données significatives.

1.3 Complétez ce commentaire en exposant les motivations des clientèles de l'hôtellerie de plein air.

Dossier 2 – Développer l’offre.

Pour répondre au désir de monsieur TESSIER d’accroître son parc locatif de chalets, vous avez demandé un devis à la société Home Plein Air, leader sur le marché de l’habitat léger de loisirs. Ce devis porte sur sept chalets :

- cinq de type « deux chambres » pouvant accueillir quatre personnes,
- deux de type « trois chambres » accueillant six personnes.

Le devis est communiqué en annexe 3-1.

2.1 Financement de cet investissement.

La société de crédit bail Atlantic bail est en partenariat étroit avec IRM et SANIBOIS. Une proposition de crédit bail vous est donc fournie avec le devis (annexes 3-2 et 3-3).

Vous avez contacté votre banquier afin de lui demander la possibilité d’un emprunt correspondant à la somme nécessaire. Il vous propose un financement en sept ans avec des remboursements mensuels constants de 2 020 euros.

Présentez le dossier qui contient :

2.1.1 La comparaison des deux offres en remplissant l’annexe 3-4. (Ne pas tenir compte de l’actualisation)

2.1.2 La conclusion de votre calcul en rappelant les avantages et inconvénients de ces deux moyens de financement, pour aider monsieur TESSIER à prendre une décision.

2.2 À ce stade, vous voulez vérifier la pertinence de la politique tarifaire du camping.

Vous vous basez sur les tarifs envisagés pour la location des chalets « deux chambres » et sur l’estimation des taux de remplissage :

- Les tarifs prévisionnels 2004 sont identiques à ceux de 2003. (annexe 3-5-1)
- Vous pensez majorer vos tarifs HT de 2.5% chaque année d’exploitation.
- En saison, c’est à dire en juillet et en août, les sept chalets sont loués à 100% pendant huit semaines.
- Hors saison, soit 22 semaines ou week-ends, le taux d’occupation moyen est bien plus faible. Pour 2004, vous l’évaluez à 10% pour ces chalets « deux chambres ». Par la suite, en 2005 et 2006, vous envisagez des taux de remplissage de 15%.

Par ailleurs, les calculs ont déjà été faits sur des bases similaires pour les deux chalets type « trois chambres ».

Vous avez également consulté les tarifs d’un camping offrant à la location des chalets semblables aux vôtres. (annexes 1-2 et 3-7)

À partir de ces hypothèses, pour gérer ce dossier :

2.2.1 Complétez le tableau « tarifs HT prévisionnels » pour la location de chalets « deux chambres ». (annexe 3-5-1)

2.2.2 À l'aide du tableau « estimation du CA », calculez pour la location de ces chalets les chiffres d'affaires potentiels sur trois ans. (annexes 3-5-2 à 3-5-4)

2.2.3 Complétez le prévisionnel d'exploitation sur trois ans. (annexe 3-6)

- à l'aide des résultats trouvés au travail 2.2.2 ;
- et en supposant le financement de vos chalets par le crédit bail proposé par la société Atlantic bail.

2.2.4 Quelles conclusions pouvez-vous tirer de ce prévisionnel, sans remettre en cause l'activité de location ? Quels aménagements de la politique tarifaire pourriez-vous envisager pour améliorer ce résultat ? (annexe 3-7)

Dossier 3 – Optimiser l'existant.

Vous voulez profiter de la présence pendant les mois de juin et de juillet d'une forte fréquentation de vacanciers néerlandais. Un collaborateur néerlandophone a été recruté pour mener avec vous une action de promotion en leur direction.

3.1 Vous organisez en collaboration avec vos clients néerlandais présents une opération de recherche de nouveaux clients néerlandais sous la forme d'un parrainage.

Dans une note à l'attention de monsieur TESSIER, vous expliquerez le fonctionnement de cette opération de parrainage en proposant les modalités de mise en œuvre dans le cas présent.

3.2 Dans la perspective d'allonger la durée du séjour de la clientèle familiale néerlandaise, vous orientez également votre réflexion sur l'instauration de partenariats avec des prestataires touristiques de la région. (annexes 4-1 et 4-2)

3.2.1 Vous proposez, en les justifiant, des offres, formules de partenariat... qui permettront d'attirer les touristes néerlandais et d'allonger la durée de séjour.

3.2.2 Vous sélectionnez les prestataires avec lesquels vous envisagez une collaboration, vous précisez vos critères de choix.

3.2.3 Vous optez pour la formule qui vous semble la mieux adaptée au contexte et vous développez la méthodologie à mettre en œuvre pour concrétiser cette initiative.



Nous sommes heureux de vous accueillir au
Camping des Dunes à Petit-Fort-Philippe.

Ce petit livret vous est remis afin de vous situer dans le
camping, en ville et vous donner des idées de détente, de
loisirs et sorties seul(s) ou en famille.

Toute notre équipe est à votre service pour vous permettre
de passer un agréable séjour.

Bonnes vacances

J.P. TESSIER



Wij zijn gelukkig Jullie te Ontvangen in de
kamping des Dunes à Petit-Fort-Philippe.

Dit klein boekje is Jullie geschonken om Jullie te begeleiden
in de kamping, in de stad, alsook om Jullie gedachten te
ontspannen, vryetyd en uitgaan alleen of in familie.

Al het personeel is tot Jullie diewst om Jullie een gelukkig
verblijf door te maken.

Goede vakantie

J.P. TESSIER



Mobil homes and chalet to rent

CAMPING DES DUNES
Rue Victor Hugo
59820 PETIT-FORT-PHILIPPE
☎ **03.28.23.09.80**
www.camping-des-dunes.com

**BTS ANIMATION ET GESTION TOURISTIQUES LOCALES
E5 -ÉTUDE D'OPÉRATIONS TOURISTIQUES**