RESEAU-CANOPE.FR

CANOPÉ

LE RÉSEAU DE CRÉATION
ET D'ACCOMPAGNEMENT PÉDAGOGIQUES

Ce document a été mis en ligne par le Réseau Canopé
pour la Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel.

Ce fichier numérique ne peut être reproduit, représenté, adapté ou traduit sans autorisation.

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR
TOURISME

Épreuve E4 :

ÉLABORATION DE L'OFFRE TOURISTIQUE

Sous-épreuve U42 :
PRODUCTION D'UNE PRESTATION TOURISTIQUE

SESSION 2019

DURÉE : 4 HEURES **COEFFICIENT : 4**

Matériel autorisé :
L'usage de tout modèle de calculatrice, avec ou sans mode examen, est autorisé.
Tout autre matériel est interdit.
Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.
Ce sujet comporte 12 pages numérotées de 1/12 à 12/12.

Avertissement : pour l'ensemble de cette étude, il vous revient d'être particulièrement attentif à la qualité rédactionnelle, à la présentation, à la cohérence des réponses que vous apporterez aux questions posées. Ces éléments seront pris en compte dans l'évaluation de votre copie.

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel

Passionnée de raids sportifs et gagnante de Koh-Lanta en 2008, Christelle Gauzet a créé l'association Défi d'Elles dont l'objet est l'organisation de raids qui consistent en une épreuve sportive d'endurance sur une longue distance.
Les Raids Défis d'Elles se déroulent en duos 100% féminins, avec un enchainement d'épreuves sur trois jours, selon les pays et les saisons : ski de fond, course à pied, surf, vélo, etc. Il s'agit d'aventures à la fois sportives, mais également humaines, et solidaires grâce au partenariat contracté avec Keep A Breast, fondation dont l'objectif est la sensibilisation et la prévention du cancer du sein.
Christelle Gauzet a déjà organisé le dernier Raid qui s'est déroulé en 2018 à Arcachon (voir programme en annexe 1). Pour l'édition 2019, Christelle Gauzet a choisi le territoire de la Côte d'Azur, afin de profiter à la fois de sa bande littorale (Nice, Cannes, Antibes…) et de son arrière-pays montagneux offrant de beaux dénivelés pour les épreuves sportives.

Vous travaillez au sein de cette association et Christelle Gauzet vous a chargé de différentes missions.

Le sujet comprend 3 dossiers :

Dossier 1 - Préparation du Raid Défi d'Elles sur la Côte d'Azur

Dossier 2 - Conception technique du Raid

Dossier 3 - Communication du Raid

<u>Liste des annexes</u>

Annexe 1 - Programme et extrait du règlement du Raid Arcachon p.5-6

Annexe 2 - Carte touristique des Alpes Maritimes p.7

Annexe 3 - Extrait du site Routard.com sur la Côte d'Azur p.8

Annexe 4 - Extrait : « Temps forts des actions de la destination Côte d'Azur France en 2018 » édité par le CRT Côte d'Azur France p.8-9

Annexe 5 - Cahier des charges du produit Raid sur la Côte d'Azur p.9

Annexe 6 - Tableau synoptique du Raid sur la Côte d'Azur p.10

Annexe 7 - Coût des prestations du Raid sur la Côte d'Azur p.11

Annexe 8 - Des femmes et des hommes pour porter l'image de la marque p.12

Base Nationale des Sujets d'Examen de l'enseignement professionnel

DOSSIER 1 - Préparation du Raid Défi d'Elles sur la Côte d'Azur (30 points)

Afin de préparer au mieux ce raid, vous avez besoin d'analyser les produits proposés par l'association, et de mettre en place des partenariats. L'organisation d'un tel évènement nécessite des moyens conséquents.

1.1 - Identifiez les principales caractéristiques d'un Raid Défi d'Elles, ainsi que les valeurs véhiculées par l'association.

1.2 - Présentez les besoins et les motivations des participantes aux Raids Défi d'Elles.

1.3 - Le nom « Défi d'Elles » répond-il aux qualités commerciales et juridiques attendues d'un nom de marque ? Justifiez votre réponse.

L'association envisage l'organisation de son prochain Raid sur la Côte d'Azur.

1.4 - Justifiez le choix du territoire de la Côte d'Azur pour l'organisation de ce Raid.

Vous envisagez un partenariat avec le Comité Régional du Tourisme (CRT) Côte d'Azur afin de donner plus d'envergure à cette manifestation.

1.5 - Identifiez trois types d'aides attendus de ce partenariat. Donnez un exemple pour chacun d'entre eux.

1.6 - Quelles contreparties pourraient être proposées au CRT dans le cadre de ce partenariat ?

1.7 - Donnez trois exemples d'acteurs privés auxquels vous pourriez proposer un partenariat. Justifiez votre réponse.

DOSSIER 2 - Conception technique du Raid (36 points)

Votre travail préparatoire terminé, vous passez à la conception de ce Raid, qui se déroulera du vendredi 27 au dimanche 29 septembre 2019.

En ce qui concerne le choix de l'hébergement, l'association se pose plusieurs questions, auxquelles vous devez répondre.

2.1 - À l'aide du cahier des charges en annexe et de vos connaissances, sur quels critères allez-vous sélectionner l'hébergement de ce Raid ?

2.2 - Quels éléments peuvent vous permettre d'évaluer la qualité d'un hébergement ?

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel

Après recherche des différents prestataires possibles, vous disposez de nombreuses informations afin de calculer le prix de vente public. Le taux de marge est de 15% HT.

2.3 - Calculez le prix de vente public TTC de ce Raid (hors frais d'inscription). Présentez vos calculs détaillés dans un tableau en faisant apparaître la TVA.

L'association se rend compte que le prix de vente TTC calculé dépasse de 30 euros par personne le prix attendu par la majorité des participantes.

2.4 - Quelles actions pouvez-vous mettre en place afin de respecter le prix souhaité ?

Au cours d'un raid organisé par une autre structure, une participante a été percutée par le véhicule d'un particulier qui n'a pas respecté le périmètre de sécurité du parcours. L'association Défi d'Elles s'interroge sur sa responsabilité juridique dans un tel contexte.

2.5 - Rappelez les 3 conditions à réunir par la victime pour engager la responsabilité de l'organisateur en illustrant votre réponse.

2.6 - Dans le cas cité ci-dessus, la responsabilité de plein droit de l'organisateur est-elle engagée ? Pour quelles raisons ?

DOSSIER 3 - Communication du Raid (14 points)

La réussite d'un tel événement passe par une politique de communication efficace. Christelle Gauzet vous demande de l'assister dans cette mission. L'association Défi d'Elles prévoit de communiquer avec la presse.

3.1 - Proposez un plan détaillé du communiqué de presse en mentionnant tous les éléments constitutifs.

Christelle Gauzet est sollicitée pour devenir « ambassadrice » de la marque « Côte d'Azur France » créée par le CRT.

3.2 - Citez les avantages et inconvénients, pour elle, de devenir ambassadrice de cette marque.

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel

ANNEXE 1 - Programme et règlement du Raid Arcachon

Le programme du Raid Arcachon 2018

Programme de votre week-end

Vendredi 8 Juin 2018
09h00-11h00 - arrivée impérative avant 11h00 sur lieu d'hébergement (possibilité d'arriver la veille à la charge des participantes)
14h00 - début de la première épreuve de Bike (30KM) and Swim (500m)
18h00 - transfert “dans les bulles” de la Thalasso
20h00 - soirée sur le lieu d’hébergement

Samedi 9 juin 2018
9h00 - début de la 2ème épreuve KAYAK DE MER (13km)
12h30 - lunch lieu d'arrivée de l'épreuve
14h30 - transfert sur la 3ème épreuve
15h00 - départ du trail de 16km
17h00 - 18h30 temps libre
19h00 - transfert vers la soirée de Remise des prix

Dimanche 10 juin 2018
Journée dédiée à la découverte du bassin d’Arcachon
activités offertes ou proposées à des tarifs préférentiels :
session de surf/jet ski/paddle, etc.

Extrait du règlement du Raid Arcachon 2018

Préambule : les participantes s’engagent à se soumettre au règlement sans condition du seul fait de leur inscription.

Article 1 : DÉTAIL
1.1 Le Raid Défi d'Elles est une manifestation sportive organisée par l’Association Défi d'Elles dans le département de la Gironde.
Le départ est donné le vendredi 27 septembre 2019 à 14h et traversera les communes de La Teste de Buch, Arcachon et Gujan-Mestras lors des différentes activités sportives et ludiques. La fin des activités sportives est prévue le samedi 28 septembre 2019 à 18h. Les participantes seront invitées à la soirée de gala le samedi soir, leur hébergement sera compris et le dimanche 29 septembre 2019 elles pourront participer à des activités qui seront proposées par l'organisation soit à titre gratuit soit en payant une participation (sortie bateau, surf, paddle...)
[…]

Article 2 : DÉFINITION
2.1 Le Raid Défi d'Elles est une manifestation sportive sur 3 jours par équipe de deux dont 2 jours d'épreuves.
2.2 Le départ sera donné simultanément à l’ensemble des équipes ou en décalé.
Un ravitaillement sera mis à disposition des participantes sur l'ensemble des épreuves.

Base nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel

Article 3 : PARTICIPATION
3.1 La participation au Raid Défi d'Elles est soumise à l'inscription d'une équipe de 2 participantes. Seules les équipes complètes et à jour dans leurs certificats médicaux indiquant une non contre-indication à la pratique de raids multisports datant de moins de 6 mois seront autorisées à prendre le départ.
[…]

Article 4 : MODALITÉS D'INSCRIPTION ET TARIFS
4.1 L'inscription de l'équipe est prise en compte à la réception :
- du bulletin d'inscription à remplir sur le site du raid défi d'elles
- de l'inscription sur le site qui vaut acceptation du règlement avec chèque ou paiement par RIB du montant de l'inscription.

4.2 Tarifs :
- 250 euros par concurrente soit 500 € par équipe.

4.3 L'inscription comprend :
- le droit de participer aux activités sportives et ludiques
- le déjeuner et diner du vendredi, le petit déjeuner, le déjeuner et le diner du samedi et le petit déjeuner du dimanche
- le logement pour 2 nuits en bungalow
- les fournitures diverses (dossards, VTT, canoës, gilet individuel de flottabilité...)
- les ravitaillements
- la sécurité (médecins, sécurité civile)

Article 5 : ASSURANCE
5.1 Organisation : L'organisation est couverte par l'assurance Responsabilité Civile de l'organisateur, celle de ses bénévoles et des participantes.
[…]

Article 7 : MATÉRIEL OBLIGATOIRE
[…]

Article 8 : ESPACE PARTENAIRE ET DON À L'ASSOCIATION SOUTENUE PAR LE RAID
8.1 Les candidates devront obligatoirement porter le tee-shirt fourni par l'organisation avec les logos des partenaires ainsi que le dossard officiel qui sera positionné sur le devant du tee-shirt.
8.2 L'association Défi d'Elles fera un don financier à l'association soutenue par le raid en fonction du bilan financier.

Article 9 : DISQUALIFICATION
[…]

Article 10 : ANNULATION/REMBOURSEMENT
En cas d'annulation un mois avant l'événement, aucun remboursement d'inscription ne pourra avoir lieu.
Les équipes devront avoir acquitté la totalité de l'inscription 1 mois avant le raid sous peine de ne pouvoir concourir.
En cas de force majeure et pour des raisons de sécurité, l'organisateur se réserve le droit, de modifier le règlement ainsi que le déroulement des épreuves.

Source : http://defidelles.fr

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel

ANNEXE 2 - Carte touristique des Alpes Maritimes

Carte adaptée à partir du site http://www.cotedazur-tourisme.com (site officiel du CRT Côte d'Azur)

ANNEXE 3 - Extrait du site Routard.com sur la Côte d'Azur

La Côte d'Azur est un lieu mythique : les visiteurs y affluent contre vents et marées, certains pour griller sur les plages et s'éblouir des feux de la nuit sur la Côte, d'autres pour découvrir l'arrière-pays à la recherche d'une plus grande authenticité.
Pourquoi ne pas concilier les deux ? À ceux qui ne supportent pas la Côte d'Azur (trop chaud, trop de monde, trop cher), quelques conseils : partez hors des périodes de vacances d'été, découvrez Saint-Tropez le matin à 8h, offrez-vous des bols d'air vers l'intérieur des terres, parcourez le sentier littoral à la recherche d'une crique pépère plutôt que de vous arrêter à la plage.

Oui, la « Côte » comme les collines de l'intérieur regorgent de zones miraculeusement préservées, de villages adorables, de p'tits restos hospitaliers et généreux, d'hôtels et de chambres d'hôtes ne provoquant pas d'hémorragie au porte-monnaie...

Et puis, levons un peu les yeux et n'oublions pas ce ciel insolemment bleu de la Côte d'Azur, et cette luminosité qui fascinèrent Renoir, Bonnard, Picasso avant... nous.

Et loin du littoral de la Côte d'Azur, certains coins appartiennent aux curieux, à ceux qui savent sortir des sentiers battus. Forêts inconnues aux riches senteurs aromatiques et pittoresques villages haut perchés vous attendent ! Terres de contrastes géographiques, Var et Alpes-Maritimes offrent une diversité invraisemblable de paysages et la possibilité d'itinéraires géniaux.

ANNEXE 4 - Extrait : "Temps forts des actions de la destination Côte d'Azur France en 2018" édité par le CRT Côte d'Azur France

Les évolutions technologiques ont conduit à une forte accélération des échanges et à une explosion du tourisme mondial.

Dans un contexte d'information instantanée, les évènements ont des conséquences de plus en plus immédiates. Ce phénomène, encore très récent, impose de la part des professionnels du tourisme, agilité et flexibilité, pour répondre rapidement aux nouvelles demandes et aux comportements changeants des clientèles internationales et françaises qui comptent chacune pour moitié dans la fréquentation touristique de la Côte d'Azur.

Parmi les éléments d'attractivité de notre destination, la sécurité est certainement l'une des toutes premières attentes de la part de nos visiteurs ; à celle-ci s'ajoutent l'expérience, qui fait désormais partie du socle de la stratégie touristique, et la qualité de l'accueil qui doit être au cœur des formations pour nos professionnels.

Aujourd'hui, le tourisme représente 10 milliards d'euros de chiffre d'affaires pour la Grande Côte d'Azur soit près d'¼ des recettes du tourisme en France. Sur ce secteur particulièrement concurrentiel, nous devons objectiver nos stratégies de croissance et pour ce faire, nous avons choisi [...], deux grands axes prioritaires de développement de séjours touristiques : le SPORT et le MICE (rencontres professionnelles).

L'actualité nous donne raison, puisque le calendrier sportif de la France et de la Côte d'Azur s'enrichit presque chaque mois d'un nouvel événement international : les JO 2024, la Coupe du Monde de Rugby 2023, la Coupe du Monde de Football féminin 2019 et, dès 2018, le Grand Prix de Formule 1 du Castellet, la Red Bull Air Race à Cannes, sans oublier les manifestations azuréennes organisées autour du cyclisme ou du running, comme le nouveau marathon du Golfe de Saint-Tropez.

Base nationale des sujets et documents de l'enseignement professionnel

La Côte d'Azur sera au rendez-vous de ces événements avec l'ambition de doubler d'ici 2020 le nombre de séjours sportifs.
Elle met ainsi en œuvre une stratégie transversale entre mer et montagne, à travers la promotion d'une dynamique de partenariat public-privé, dans le cadre notamment des clusters. Les acteurs privés et publics travaillent de concert depuis la création de ces clusters en 2016, pour faire croître ces clientèles sur la Côte d'Azur.

Cette synergie des intervenants du tourisme s'exprime aussi par des actions concrètes et des offres cohérentes, comme la stratégie CÔTE d'AZUR GOLFS et HAPPY SPA WEEK CÔTE d'AZUR, qui sont autant d'éléments de structuration de l'offre azuréenne de la toute première industrie de Côte d'Azur France, le TOURISME.

ANNEXE 5 - Cahier des charges du produit " Raid " sur la Côte d'Azur

Qui ?	- 50 binômes composés de femmes âgées de 25 à 45 ans dynamiques et sportives venant de toute la France - 6 bénévoles de Défi d'Elles encadrant le Raid
Quoi ?	Défi sportif comprenant de la natation, de la course à pied, du kayak et du VTT, ainsi que des moments de convivialité et de partage. Le tableau synoptique en annexe détaille le produit
Où ?	Le littoral et le moyen pays niçois sur le territoire de la Côte d'Azur
Comment ?	- Hébergement en chambre double pour les participantes et les bénévoles à la résidence Belambra « Les terrasses de Saint Paul » à La Colle-sur-Loup comprenant : ● les petits déjeuners, les repas du vendredi soir au dimanche midi, ● la soirée d'ouverture, ● la soirée de gala, ● la location de matériels pour les différentes épreuves ● les transports/transferts sur les lieux des épreuves et activités - Chaque équipe est composée de 2 personnes et loge en chambre double - Les bénévoles dorment en chambre double - Pas de pré et de post-acheminement : chaque participante se rend par ses propres moyens sur le lieu d'hébergement (avant 11 heures) et repart de Nice comme elle le souhaite (à partir de 13 heures)

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel

ANNEXE 6 - Tableau synoptique du Raid sur la Côte d'Azur

JOUR	DATE	PETIT DÉJEUNER	MATINÉE	DÉJEUNER	APRÈS-MIDI	SOIRÉE	LOGEMENT
J1	Vend. 27 septembre		Arrivée impérative avant 11h Belambra clubs : Les terrasses de Saint Paul à la Colle-sur-Loup Installation libre	Libre	12h30 : rendez-vous au centre d'affaires pour le briefing 14h00 : départ de la première épreuve Bike (30 km) de la résidence jusqu'à Antibes puis Natation (500m) transfert Antibes → Belambra	18h : soirée d'ouverture aux « Terrasses de Saint Paul »	Belambra clubs : Les terrasses de Saint Paul à la Colle-sur-Loup
J2	Sam. 28 septembre.	Belambra clubs : Les terrasses de Saint Paul à la Colle-sur-Loup	7h30 : transfert sur Nice 9h : début de la 2éme épreuve : Kayak sur mer	Lunch sur la plage de la Réserve à Nice	14h : transfert sur la commune de la Gaude 15h : départ du trail de 16 km vers Saint Paul de Vence 17h-18h30 : temps libre puis transfert aux « Terrasses de Saint Paul »	20h : départ pour la soirée de gala au JW Marriott à Cannes avec remise des prix	Belambra clubs : Les terrasses de Saint Paul à la Colle-sur-Loup
J3	Dim. 29 septembre.	Belambra clubs : Les terrasses de Saint Paul à la Colle-sur-Loup	9h : check-out et transfert à Nice 10h-13h : visite guidée du Vieux Nice	Dégustation de spécialités culinaires	Possibilité de participer à des activités (en option)	Fin des prestations	

Banque Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel

ANNEXE 7 - Coût des prestations du Raid sur la Côte d'Azur

Vous trouverez ci-dessous les différents coûts des prestations engagées.

- Coût des transports par autocar privé sur place (les deux transferts + excursion) : 3 300 euros.

- La location du matériel (natation, VTT, Kayak de mer) : 50 euros par personne.
  Les bénévoles ne participent pas aux activités.

- L'hébergement "Les Terrasses de Saint Paul" à La Colle-sur-Loup (Belambra Clubs) par Team (2 par chambre, y compris les bénévoles) :
  92 euros par nuit et par chambre petit déjeuner inclus. 1 gratuité / 25 chambres.

- Lunch "Les pieds dans l'eau" sur la plage de La Réserve à Nice : 10 € /pers.
  Aucune gratuité n'a pu être négociée.

- Soirée d'ouverture aux "Terrasses de Saint Paul ": 25 €/ pers.
  Aucune gratuité n'a pu être négociée.

- La soirée de clôture au JW Marriott de Cannes : 46 €/pers., 3 gratuités négociées.

- La visite du Vieux-Nice avec dégustation des spécialités culinaires avec guide privé : coût du guide (250€), assiette dégustation (boisson comprise) 10€ par personne, 6 gratuités négociées.

- Le "welcome bag" (articles sportifs offerts par les partenaires, parfum Fragonard pour chaque participante et le dossard) pour 35 € par participante.

- Lots pour les finishers (personnes ayant terminé le défi, peu importe son classement) pour un montant global de 450 €.

- Frais d'organisation, comprenant l'ensemble des frais engagés pour la logistique, l'encadrement, la sécurité et l'assistance médicale : 1 100 €.

- L'assurance : 20 € par personne.

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel

ANNEXE 8 - Des femmes et des hommes pour porter l'image de la marque

La Côte d'Azur est une marque puissante et intemporelle. Avec cette démarche « Côte d'Azur France », nous lui donnons un nouveau souffle et en faisons un argument de fierté, de séduction et de conviction.
Cette marque est avant tout celle des acteurs locaux et de ceux qui sont attachés à la Côte d'Azur, parfois même « expatriés » hors du territoire. Ils ont un rôle majeur à jouer dans son déploiement, en utilisant la marque, en s'en faisant porte-parole ou en prêtant leur propre image.
Les ambassadeurs sont les décideurs et influenceurs attachés au territoire.
Leur rôle : relayer les actions de la marque, porter son image et s'en faire les porte-parole dans leurs activités quotidiennes, personnelles ou professionnelles.
Ils sont choisis par le Comité de marque et travaillent avec lui au quotidien.

Quelques exemples d'ambassadeurs de la marque :

- Carolyn PAUL, blogueuse
- Agnès WEBSTER, PDG Parfumerie Fragonard
- Alain LLORCA, chef étoilé
- Thomas LEMAIRE, photographe d'art
- Noëlle PERNA, humoriste
- Norbert COUVREUR, directeur général Beachcomber French Riviera

Source : https://www.marque-cotedazurfrance.com/les-ambassadeurs

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel