

UE D - TECHNIQUES PROFESSIONNELLES

Bachelor européen en tourisme et hôtellerie

UC D31

Corrigé

Type d'épreuve : Rédaction (Etude de cas)

Durée : 6 heures

Session : Janvier 2020

Question 1

Vous présenterez les Vosges touristiques : localisation, climat, patrimoines naturels, culturels et immatériels.

20 points : 5 points pour la localisation, le climat et l'accessibilité, 7 points pour les patrimoines naturels, 8 points pour les patrimoines culturels

LOCALISATION : situé dans la région Grand Est, à 1h30 de Paris, le massif des Vosges (en forme d'amande) est un massif ancien de l'hercynien qui sépare la Lorraine de l'Alsace. Les Vosges se présentent davantage comme un massif forestier que comme un massif montagneux car les sommets érodés sont arrondis, d'où le nom de « ballons ». Ballon de GUEBWILLER ou GRAND BALLON (1 430m) HOHNECK (1 350m), BALLON D'ALSACE (1 250m) sont les empreintes des glaciations quaternaires (lacs de cirque comme le lac noir, lac blanc) et lacs de barrages morainiques (Gérardmer, Retournemer, Longemer)

Les sommets sont plus élevés au sud (jusqu'à 1 400m) qu'au nord (500m). Côté Lorrain, le massif monte en pente douce alors que sur son versant Alsacien il tombe de façon abrupte.

CLIMAT : véritable barrière climatique, à l'ouest l'influence océanique se fait encore sentir (Epinal, Nancy, Metz) très arrosés avec des températures négatives en hivers et relativement modérés en été. Côté Alsacien en revanche, le climat continental est déjà bien affirmé avec des températures beaucoup plus extrêmes (très grands froids l'hiver et très chaud voire caniculaire en été). Le massif lui-même offre quelques champs de neige.

PATRIMOINE NATUREL : le Parc Naturel des Vosges a été créé en 1975 puis en réserve de Biosphère en 1989. Sa superficie de 120 000 hectares protège une faune et une flore exceptionnelle. La forêt domine avec des arbres remarquables par leur taille qui lui vaut le surnom de « forêt-cathédrale » (c'était le domaine des charbonniers). Avec l'exode rural et l'abandon de terres agricoles, la forêt s'étend dans les fonds de vallées. Le grès domine, en particulier le grès rose que l'on retrouve dans les monuments alsaciens (cathédrale de Strasbourg, château du Haut-Koenigsbourg) Les roches cristallines constituent le socle vosgien. On trouve des plantes aquatiques comme la sphaigne et des plantes carnivores comme le droséra. Si les conifères dominent le massif, on trouve également des châtaigniers, des hêtres, des chênes et des pins sylvestres. Près des villages, de riches vergers (pommes, poires, mirabelles, quetsches, cerises et noix). Des pâturages d'altitudes sont utilisés par les bergers (1 000 et 1 300m d'altitude) on y trouve des laiteries-fromageries avec cheminée et chaudron de cuivre de 250 litres dans lequel on prépare le fromage « géromé » côté Lorrain et « Munster » côté alsacien.

PATRIMOINE CULTUREL : depuis le moyen-âge, la forêt vosgienne fournit aux habitants la possibilité d'exploiter son bois pour les forges, fonderies, verreries et cristalleries. Le linge des Vosges, filage et tissage du coton, tissage du lin à Gérardmer (torchons, draps, serviettes) est synonyme de qualité depuis le XVIII^{ème} siècle. L'imagerie d'Epinal fondée en 1796, une ancienne imprimerie qui imprimait à la chaîne des images. C'est aussi une frontière linguistique entre les parlers Romains et germaniques (dans la toponymie on retrouve des noms de villages se finissant en COURT ou en VILLE à l'ouest et en HEIM, BERG et BACH à l'Est). La célèbre place Stanislas à Nancy offre un ensemble exceptionnel de fer forgé. Stanislas Leszcynski (Lunéville – le « Versailles » lorrain) aura été le dernier duc de Lorraine : à sa mort en 1766, le duché revient à la France. Le tourisme de mémoire se concentrera sur le sommet vosgien du Linge et ses combats meurtriers de 1915, Verdun et les infrastructures de la ligne Maginot. **BACCARAT** musée de la cristallerie. La région possédait tout pour le **VERRE** : le **BOIS** pour le combustible, le **SABLE** composant du verre et les **CENDRES DE FOUGERES** utilisées comme fondant. Familles de verriers venus du **TYROL**, de **BOURGOGNE** et de **BOHEME** au XVI^{ème}. Les **DAUM**, les frères **MULLER** installés à **MEISENTHAL** au XIX^{ème} siècle Emile **GALLE** chef de file de l'école de **NANCY**. René **LALIQUE** a construit son usine à **WINGEN-SUR-MODER**. Nancy est aussi la capitale de l'Art Nouveau (villa Majorelle et musée des Beaux-arts – collection Daum et Jean Prouvé), musée de l'école de Nancy). La confection de jouets en bois connaît un regain de ventes, peut-être en réaction au quasi-monopole des jouets « Made in China ».

Question 2

Vous analyserez les atouts des Vosges thermales en réalisant une analyse SWOT et en montant un argumentaire de vente.

20 points : 10 points pour l'analyse SWOT et 10 points pour l'argumentaire de vente

FORCES : <ul style="list-style-type: none">- La proximité, le TGV, l'autoroute de l'Est- Les Vosgiens sont accueillants et sympathiques- Riche capacité d'accueil, toutes catégories et tous tarifs- Massif forestier, véritable « terrain de jeux » pour la randonnée, le VTT, l'équitation) lacs et étangs pour le canoé, la baignade, champs de neige pour les sports d'hiver.- Villes thermales avec équipements de qualité- Patrimoine culturel (Nancy, Epinal, plus beaux villages de France)- La cuisine régionale avec la quiche lorraine, les pommes de terre farcies, les charcuteries (fumé vosgien – pâté, lard) les desserts à base de mirabelles, les quetsches et les fantastiques fromages (carré de l'Est, Emmental, Munster géromé) le baba au rhum, les macarons de Nancy	FAIBLESSES : <ul style="list-style-type: none">- Le climat assez rude et très pluvieux sur le versant Lorrain- Le coût de la vie est assez élevé- Une image touristique faible voire négative, mal connues, les Vosges dégagent une image désuète- Une région assez pauvre (friche industrielle, taux de chômage élevé)- Le thermalisme est souvent synonyme de « soins pour les personnes âgées », cette image devra évoluer, on ne parle plus de cures mais d'expérience bien-être
OPPORTUNITES : <ul style="list-style-type: none">- La soif de nature peut être satisfaite avec magnifique domaine forestier protégé dans un PNR- Le renouveau du thermalisme est une chance pour les stations des Vosges- L'Assurance maladie prend en charge à titre expérimental les patientes remises d'un cancer du sein et le sevrage aux psychotropes- La diversification des soins permet de renouveler l'offre- La création du Grand Nancy Thermal suscite de grands espoirs en termes de fréquentation touristiques et de retombées financières pour la ville	MENACES : <ul style="list-style-type: none">- Les régions leaders en thermalisme (Auvergne, Pyrénées, Alpes) ont compris les nouvelles tendances du marché et se révèlent de redoutables concurrents- Les comptes de l'Assurance maladie sont toujours précaires, une décision politique pourrait réduire voire mettre fin au remboursement des soins, ce qui serait un coup fatal pour le thermalisme- Les sports d'hivers sont concurrencés directement par les Alpes du Nord qui sont les champs de neige préférés des parisiens

ARGUMENTAIRE DE VENTE :

Le massif vosgien est synonyme d'air pur et la ligne bleue des ballons des Vosges promesse de randonnées inoubliables en pleine nature. Partez dès maintenant à la découverte de cette région si proche mais si dépaysante. C'est l'endroit idéal pour un ressourcement dans l'une de ses cinq villes thermales, des eaux curatives que les Romains avaient déjà utilisées. La forêt-cathédrale se compose principalement de hêtres, pins sylvestres et de chênes, parfois ponctuée de pitons de grès et de zones humides. Dans la zone sud du massif, à l'altitude plus élevée, les points de vue sur la plaine d'Alsace sont à couper le souffle. Mais la forêt de 300 000 hectares (dont 120 000 hectares de Parc Naturel Régional) n'est pas le seul intérêt de cette région, les sommets battus par les vents avec les hautes-chaumes, des pâturages d'altitudes utilisés par les bergers (1 000 et 1 300m d'altitude) on y trouve des laiteries-fromageries avec cheminée et chaudron de cuivre de 250 litres dans lequel on prépare le fromage « géromé » côté Lorrain et « Munster » côté alsacien. La visite de Nancy, toute proche, s'impose pour y découvrir les joyaux de l'école de Nancy avec les œuvres d'Emile Galle mais aussi de Daum et de Lalique. En effet, le verre soufflé est une tradition ancestrale de la

région grâce au bois pour le combustible, au sable qui compose le verre et aux cendres de fougères utilisées comme fondant. Le cristal de Baccarat est également remarquable et son musée mérite d'être visité. La place Stanislas offre un ensemble urbain exceptionnel du XVIII^{ème} siècle. Après ces randonnées en forêt et ces visites culturelles, il est temps de se reposer et de « prendre les eaux ». Si les stations thermales de Vittel, Contrexéville, Bains-les-Bains, Amnéville et Plombières-les-Bains proposent principalement des cures médicales contre les rhumatismes, elles développent une offre balnéo-ludique axée sur le bien-être aux touristes de passage. Le Club Med s'est installé à Vittel et les parcours aquatiques, cols de cygne et bains à remous vous attendent pour finir en beauté votre escapade vosgienne.

⇒ Dossier 2 - Etude du marché du thermalisme

Question 1

Après avoir retracé son historique, vous expliquerez le principe du thermalisme et de ses « concurrents » dans le domaine des loisirs de Bien-être : la thalassothérapie et la balnéothérapie.

15 points (5 points pour l'historique, 5 points pour les principes et 5 points pour les concurrents)

HISTORIQUE : le thermalisme remonte aux Romains qui utilisaient les sources naturellement chaudes pour édifier des bains, non seulement pour la détente mais qui jouaient un rôle social puisque l'on y parlait politique et vie de la cité. Si l'obligation de déclarer une source remonte au XVII^{ème} siècle, c'est véritablement au XVIII^{ème} siècle que l'Académie royale de médecine teste les qualités curatives des eaux de source. Dans les années qui précèdent la Révolution Française, les stations de Luxeuil, Plombières, Bagnères-de-Bigorre, Bourbonne-les-Bains, Aix-les-Bains et le Mont-Dore voient le jour. Les premiers aménagements vont, dès le XVIII^{ème} siècle, porter sur la création de promenades, la marche et la « cure de bon air » participant à la réussite du traitement. Napoléon I^{er} autorise les jeux de hasard durant la saison thermale. Les cercles, puis les casinos, deviennent des lieux de sociabilité et de vie mondaine qui ne sont pas fréquentés seulement par les curistes.

Ainsi, la proximité de Paris pour Enghien-les-Bains, ou de la Suisse pour Évian, constitue un atout majeur pour la prospérité du casino et par là même, de la ville.

Ces lieux dédiés aux jeux, aux plaisirs et à la rencontre, comportent des salons, une salle de bal et, souvent, un théâtre. Les stations se dotent également d'équipements sportifs, hippodrome, tennis, golf, plage offrant ainsi aux villégiateurs un éventail de distractions variées. Il fréquente lui-même les eaux de Aix, Plombières et Bourbonne. C'est dans la seconde moitié du XIX^{ème} siècle que le thermalisme connaît son heure de gloire. Sous l'impulsion de Napoléon III, les anciennes stations s'agrandissent et de nouvelles voient le jour. Cette dynamique se poursuit, au XX^{ème} siècle, jusqu'aux années 1930 environ. Avec Napoléon III et l'impératrice Eugénie, à la Belle Epoque, la mode du thermalisme, devient un prétexte à des divertissements mondains. Lieu très sélecte, avec parcs et allées couvertes pour la promenade et les rencontres, théâtres, casinos, golfs, et hippodromes. Parfois, comme à La Bourboule, les possesseurs de sources se livrent à une véritable « guerre des puits » et leurs forages intempestifs conduisent même au tarissement de la ressource.

Napoléon III séjourne régulièrement à Plombières ou Vichy, et l'impératrice à Eaux-Bonnes et Eaux Chaudes, dans les Pyrénées

Les étrangers contribuent eux-mêmes souvent à l'aménagement des villes d'eaux : à Aix par exemple, la reine Hortense fonde un hôpital, la reine Victoria fréquente Aix-les-Bains et la grande duchesse Wladimir de Russie se rend à Contrexéville.

PRINCIPES DU THERMALISME : certaines eaux ont des vertus curatives. Ces sources sont à l'origine des stations thermales pour soigner principalement les rhumatismes mais aussi les problèmes respiratoires. De nos jours, l'efficacité de ces eaux se vérifie également pour les patientes qui viennent d'être soignées de cancer du sein et contre l'addiction aux psychotropes.

LES « CONCURRENTS » : la Thalassothérapie n'est pas reconnue par l'Assurance maladie mais c'est le sportif Louison Bobet dans les années 1960 qui a contribué à sa notoriété. On utilise les sables marins, boues marines, eaux marines, les algues et le climat (air iodé) pour soigner des allergies, se détresser (anciens fumeurs), les problèmes des voies respiratoires, les cures maman-bébé (notamment à Quiberon) mais aussi les accidentés de la route pour la rééducation, la lutte contre l'obésité et le bien-être en général. Si les centres de thalassothérapie sont apparus plus récemment, ils ont le vent en poupe et aujourd'hui, un beach resort se doit de posséder son centre de thalasso ou de bien-être à base d'eau de mer.

La balnéothérapie est davantage sur le thermo-ludique. Il s'agit de se reposer, se détendre avec une eau qui n'a pas de vertus médicinales. Son origine vient des hot-tubs californiens, directement inspirés des ofuro japonais que les américains ont découverts à la fin de la guerre du Pacifique, en envahissant le Japon.

Question 2

Vous analyserez les profils-types des curistes qui fréquentent les stations thermales des Vosges et, en vous basant sur l'analyse de l'offre, vous imaginerez les clientèles de demain.

15 points (7 points pour les profils-types et 8 points pour les clientèles de demain)

LES PROFILS-TYPES : l'immense majorité des curistes (80% d'entre eux) sont des seniors qui viennent soigner leurs rhumatismes, sur prescription médicale (donc prise en charge par l'Assurance maladie) au cours d'un séjour de 3 semaines. Ils sont fidèles et reviennent chaque année. Si dans les années 1993 la menace d'un déremboursement a plané au-dessus des stations thermales, ce danger semble aujourd'hui écarté. Les autres curistes viennent souvent pour des problèmes liés aux voies respiratoires.

Des femmes ayant eu un cancer du sein et des personnes souhaitant se déshabituer des psychotropes sont les derniers patients qui fréquentent les cures thermales. Ce sont des urbains majoritairement et la prise en charge par l'Assurance maladie de ces deux nouvelles pathologies (à titre expérimental) permet de rajeunir la clientèle des cures thermales.

LES CLIENTELES DE DEMAIN : avec la création de centres thermaux urbains comme le Grand Nancy thermal, ce sont des jeunes actifs urbains qui sont visés. Le thermalisme du Grand Est vise à rajeunir sa fréquentation avec une offre plus ludique. Les préoccupations hédonistes se développent et chacun veut conserver le plus longtemps possible son « capital santé », le thermalisme glisse donc progressivement du curatif au préventif et l'on peut imaginer les clientèles de demain composées de trentenaires et de familles avec enfants.

Question 3

Vous analyserez l'importance touristique (en termes d'image et de fréquentation) du projet Grand Nancy Thermal pour la ville.

10 points (5 points pour les phénomènes de mode et 5 points pour les tendances à venir)

PHENOMENES DE MODE : commencé en 1913 par l'architecte Louis LANTERNIER, le projet thermal ne verra le jour que partiellement avec la plus grande piscine d'eau minérale. Aujourd'hui, 110 ans plus tard, le projet revisité prend vie. Ce sera le seul centre thermal au cœur d'une métropole régionale. Les préoccupations hédonistes de nos concitoyens, la volonté de conserver son capital nature sont de bonnes raisons d'espérer une fréquentation importante. En effet ces soins par les eaux sont très tendances depuis plusieurs années et une ville comme Nancy devrait bénéficier d'une fréquentation importante avec ce centre, du moins pour les week-ends

TENDANCES A VENIR : le thermalisme se diversifie en proposant plus de 97 soins qui n'étaient que rarement offerts. Avec son pôle aqua-ludique, ce nouveau centre devrait attirer des familles, des écoles, tout un nouveau public, plus jeune et plus diversifié (du cadre stressé surmené à la jeune mère de famille en passant par les seniors et les adolescents) sa position au centre de Nancy facilite son accessibilité et peut véritablement jouer un rôle d'aimant vers la Lorraine en allongeant la saison touristique et en créant un

véritable engouement pour les cours séjours. Les offres culturelles doivent suivre avec des expositions attirantes sur le thème de l'École de Nancy et les galeries de verrerie Daum, Gallé et Lalique. Cet investissement de 100 millions d'euros est une chance pour le futur touristique de Nancy et sa région

⇒ Dossier 3 - Montage de produit - Vous établirez une cotation

Question 1

a) A partir des annexes jointes, calculez le prix de vente par personne avec un taux de marge de 20% HT.

12 points

TABLEAU DE COUT DE PRODUCTION ET CALCUL DU PRIX

PRESTATIONS	CHARGES VARIABLES / FRAIS INDIVIDUELS EN €		CHARGES FIXES / FRAIS COLLECTIFS EN €	
Vol Brussel Airlines	1 x 102,50 € X 0,90	92,25 €		
Logement en single x 4 nuits	4 x 118 €	472,00 €		
4 petits déjeuners	4 x 15 €	60,00 €		
3 déjeuners hôtel	3 x 29 €	87,00 €		
3 dîners hôtel	3 x 40 €	120,00 €		
1 dîner Pavillon Petrus	1 x 64 €	64,00 €		
2 pauses café	2 x 7 €	14,00 €		
3 locations salles de séminaires			3 x 750 €	2 250 €
Déjeuner Colmar	1 x 30 €	30,00 €		
Déjeuner Strasbourg	1 x 26 €	26,00 €		
2 transferts apt/hôtel			2 x 375 €	750 €
Bus Journée entière Colmar/Route des Vins			1 x 590 €	590 €
Guide Journée entière Colmar/Route des Vins			1 x 395 €	395 €
Repas guide			1 x 20 €	20 €
Repas chauffeur			1 x 20 €	20 €
Journée Bus Strasbourg			1 x 590 €	590 €
Repas chauffeur			1 x 20 €	20 €
Guide Strasbourg			1 x 234 €	234 €

Billet Promenade en bateaux	1 x 6,50 €	6,50 €		
TOTAL DES CHARGES		971,75 €		4 869 €

Coût de production unitaire 971,75 + 4869/20 =	1 215,20 €
Calcul de la marge avec un taux de marge de 20% HT	243,04 €
Tva sur la marge (tva à 20%)	48,61 €
Marge TTC	291,65 €
Prix de Vente Marge TTC + taxes d'aéroport	1 556,75 €
Prix de vente arrondi	1557 €

b) Expliquez le régime spécifique de TVA des agences de voyages.

2 points

Les agences de voyages et tourisme sont assujetties au régime spécifique de la TVA sur la marge bénéficiaire qui s'applique par rapport au lieu d'effectuation de la prestation touristique. Tous les forfaits touristiques se déroulant en France ou à l'intérieur de l'UE sont assujettis à la TVA (20%).

Question 2

Déterminez le taux de marque.

4 points

Prix de vente = Coût de production + marge hors tva
 $1\,215,20\text{ €} + (291,65\text{ €} - 48,61\text{ €}) = 1\,458,24\text{ €}$

Taux de marque = marge / prix de vente x 100 Taux de marque =
 $243,04\text{ €} / 1\,458,24\text{ €} \times 100 = 16,67\%$

Question 3

Déterminez le nombre de personnes nécessaires pour que ce séminaire soit rentable.

6 points

Seuil de rentabilité en valeur = Chiffre d'affaires x charges fixes / marge sur coûts variables
Marge sur coûts variables = chiffre d'affaires - charges variables

971,75 € x 20	19 435 €
	4 869 €

Coût de production du groupe	24 304 €
Marge HT de 20%	4 860,80 €
Prix de vente groupe hors TVA	29 164,80 €

SR € (en valeur) = $29164,80 \times 4869 / 29164,80 - 19\,435 = 29164,80 \times 4869 / 9729,80 \text{ €} = 14\,594,69 \text{ €}$

Seuil de rentabilité en nombre SR € / prix unitaire vente HT
 $14\,594,69 \text{ €} / 29\,164,80 \text{ €} / 20 = 14\,594,69 \text{ €} / 1\,458,24 \text{ €} = 10 \text{ personnes}$

Avec 10 participants l'agence couvre la totalité de ses charges fixes et variables, à partir de la 11^{ème} personne le séminaire devient rentable.

Question 4

a) **Comparez le prix de vente au budget imposé : qu'en concluez-vous ?**

2 points

$1\,557 \times 20 = 31\,140 \text{ euros}$
 On dépasse le budget du client de 1 140 euros.

3 Proposez trois actions qui vous permettraient de respecter le budget imposé.

4 points

1) Proposer des chambres twin à la place des singles

$58 \times 4 \text{ nuits} = 232 \text{ euros} \times 20 \text{ chambres} = 4640 \text{ euros}$
 $4640 \times 0,20 = 928 \text{ euros de marge}$
 Tva sur la marge $928 \times 0,2 = 185,60 \text{ euros}$
Total 5753,60 d'économie réalisée

2) Proposer des chambres single vue ville à la place des chambres vue lac

$18 \times 4 \times 20 = 1440 \text{ euros}$
 Marge $1440 \times 0,20 = 288 \text{ euros}$
 Tva sur la marge = $288 \times 0,2 = 57,60 \text{ euros}$
Total 1 785,60 euros d'économie réalisée

3) Appliquer un taux de marge de 15% HT

Marge = $1215,20 \times 0,15 = 182,28 \text{ euros}$
 Tva sur la marge = $182,28 \times 0,20 = 36,46 \text{ euros}$
 Marge TTC = $182,28 + 36,46 = 218,74 \text{ euros}$
 PV = CP + Marge TTC + Taxes d'aéroport = $1\,483,84 \text{ euros}$
 Prix de vente arrondi = 1484 euros
 $1484 \times 20 \text{ pax} = 29\,680 \text{ euros}$
Total 1 460 euros d'économie réalisée

GRILLE DE NOTATION
- DEESTH -

NOM ET PRENOM DU CORRECTEUR _____

N° de candidat _____

Dossier	Note attribuée	Observations obligatoires
Dossier 1 - Etude des Vosges touristiques	/40	
Dossier 2 - Etude du marché du thermalisme	/40	
Dossier 3 – Etude de l’offre touristique	/30	
Présentation et orthographe	/10	
TOTAL	/120	

Appréciation générale :

Fait à _____ le _____

Signature :