

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR TOURISME
--

ÉPREUVE E5
Élaboration d'une prestation touristique

SESSION 2025

Durée: 4 heures

coefficient : 5

Matériel autorisé :

L'usage de la calculatrice avec mode examen actif est autorisé.

L'usage de la calculatrice sans mémoire, « type collège » est autorisé.

Tout autre matériel est interdit.

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

Le sujet comporte 19 pages, numérotées de la page 1/19 à 19/19.

BTS TOURISME	SUJET	SESSION 2025
E5 : élaboration d'une prestation touristique	Code : 25TOURIU5-NC	Page : 1/19



Le parc animalier et de loisirs « *Les petits fermiers* » est situé dans la commune de Lansargues, à 20 minutes de Montpellier et 30 minutes des plages de Carnon, Palavas-les-Flots, Le Grau-du-Roi et la Grande Motte.

Cette entreprise, dirigée par Vincent et Florence Pelatan, a ouvert en avril 2012 sous le statut de SCEA¹. Elle emploie 7 salariés en CDI et 5 saisonniers, pour un total équivalent de 9 temps plein.

Ouvert toute l'année, le parc connaît une fréquentation croissante. Il a accueilli en 2023 plus de 130 000 visiteurs. L'analyse de la fréquentation du site a mis en évidence que 82 % de la clientèle est locale, habitant dans un rayon de moins de 50 kilomètres. Il s'agit majoritairement de familles accompagnées de leurs enfants de moins de 12 ans.

De nombreux investissements et aménagements ont été réalisés ces dernières années pour permettre aux visiteurs de vivre une expérience agréable. Cependant, malgré les efforts déployés en termes de services offerts et de qualité d'accueil, l'activité reste encore trop faible pendant les petites vacances scolaires (vacances de Toussaint, de Noël, d'hiver et de printemps).

Les dirigeants se questionnent sur la manière de lisser la fréquentation du parc sur l'année. Ils réfléchissent notamment à la proposition d'un nouveau produit pour les enfants de 6 à 12 ans. Ils ont en effet remarqué que des expériences immersives se développent chez les concurrents et que l'attrait du fonctionnement des zoos et des parcs animaliers connaît un essor grandissant. L'enclos dédié aux chèvres pourrait ainsi devenir un lieu idéal pour une expérience immersive de jeunes « *Soigneurs d'un jour* ». Ce nouveau produit viendrait compléter l'offre actuelle du parc.

Titulaire d'un BTS Tourisme, vous venez d'être recruté en CDI en tant qu'assistant du responsable des animations. M. Pelatan souhaite vous associer à la réflexion sur la création et la mise en œuvre de ce produit d'activité immersive. Il vous confie les deux missions suivantes :

- **Mission 1 : Réflexion sur l'opportunité du développement de l'offre « *Soigneur d'un jour* ».**
- **Mission 2 : Mise en place de l'offre « *Soigneur d'un jour* ».**

¹ 1SCEA : Société Civile d'Exploitation Agricole

BTS TOURISME	SUJET	SESSION 2025
E5 : élaboration d'une prestation touristique	Code : 25TOURIU5-NC	Page : 2/19

**Mission 1 : Réflexion sur l'opportunité du développement de l'offre
« Soigneur d'un jour »**

M. Pelatan souhaite s'assurer que l'offre « *Soigneur d'un jour* » telle qu'elle a été imaginée par l'équipe du parc est bien adaptée aux attentes de la cible visée, essentiellement constituée d'une clientèle familiale de proximité avec des enfants de 6 à 12 ans.

1.1. Vérifier si l'offre « Soigneur d'un jour » répond aux attentes de cette clientèle.

La mise en œuvre de l'offre et sa mise en marché préoccupent M. Pelatan. Il s'interroge en effet sur la capacité du parc à disposer des ressources nécessaires à la réussite du projet.

1.2. Analyser les ressources du parc dans l'optique du développement de l'offre « Soigneur d'un jour ». Justifier vos propos et conclure.

La mise en place de la nouvelle offre va se traduire par des besoins supplémentaires en temps de travail sur les missions de commercialisation et d'animation. Cependant, M. Pelatan ne souhaite pas procéder à de nouvelles embauches. La réussite du projet passe alors par la réorganisation des ressources humaines du parc.

1.3. Porter un jugement sur la capacité du parc à réorganiser ses ressources humaines.

Mission 2 : Mise en place de l'offre « Soigneur d'un jour »

La nouvelle offre « *Soigneur d'un jour* » nécessite de trouver un fournisseur pour les sacs à dos et les goodies qui seront offerts à chaque enfant participant à l'activité. Trois prestataires ont répondu à l'appel d'offre que vous avez lancé.

2.1. Sélectionner le prestataire à retenir. Justifier votre choix.

M. Pelatan a toujours eu à cœur de proposer un tarif accessible au plus grand nombre. Pour lui, le développement du parc n'est possible que grâce aux clients de proximité qui ont parfois, des revenus modestes. Il souhaite pouvoir proposer la nouvelle offre au tarif le plus bas possible au plus grand nombre.

2.2. Faire une proposition de tarif individuel pour la nouvelle offre « Soigneur d'un jour ».

L'offre « *Soigneur d'un jour* » va être proposée au public dès les prochaines vacances de la Toussaint. Il est essentiel de réussir son lancement en optimisant le nombre de réservations. M. Pelatan a décidé de mettre en place une campagne de communication ponctuelle sur les mois de septembre et octobre ayant pour objectif d'optimiser les taux de réservation sur les vacances de la Toussaint (du samedi 18 octobre au dimanche 02 novembre 2025). Il souhaite utiliser l'intégralité du budget de communication alloué à cette activité.

BTS TOURISME	SUJET	SESSION 2025
E5 : élaboration d'une prestation touristique	Code : 25TOURIU5-NC	Page : 3/19

2.3. Sélectionner les actions de communication à retenir pour cette campagne. Justifier vos choix.

A ce jour, l'offre du parc de loisirs *Les Petits Fermiers* est commercialisée uniquement en direct par la structure. Sur le site web de l'entreprise, les visiteurs accèdent à une billetterie simplifiée qui propose uniquement la vente des entrées individuelles, tandis que sur place, les clients peuvent acheter les forfaits annuels ou les packs multi-visiteurs.

Le parc adhère au réseau « Bienvenue à la ferme », lui permettant d'avoir une visibilité sur l'ensemble des supports de communication mis en place par le réseau. Le parc n'a toutefois pas souscrit à son option de site marchand.

2.4. Porter un jugement sur l'intérêt de souscrire à l'option du site marchand du réseau « Bienvenue à la ferme ».

SOMMAIRE DES ANNEXES

Annexe 1	Présentation du parc de loisirs	Page 5
Annexe 2	Avis de clients sur les réseaux sociaux	Page 6
Annexe 3	Infographie sur la clientèle du parc de loisirs	Page 7
Annexe 4	Présentation de l'offre « <i>Seigneur d'un jour</i> » imaginée par l'équipe du parc	Page 8
Annexe 5	Comment s'accorder des moments à soi lors de vacances en famille ?	Page 9
Annexe 6	Le tourisme en famille	Page 9
Annexe 7	Les enfants et les animaux	Page 10
Annexe 8	Besoins, intérêts et activités possibles pour les enfants de 6 à 12 ans	Page 10
Annexe 9	Informations sur l'effectif du parc de loisirs	Page 11
Annexe 10	Entretien avec M. Pelatan	Pages 12 et 13
Annexe 11	Éléments de l'appel d'offre adressé aux fournisseurs de goodies	Page 13
Annexe 12	Propositions reçues des fournisseurs de goodies	Page 14
Annexe 13	Éléments du calcul de coûts	Page 15
Annexe 14	Sondage auprès de 500 clients concernant le prix de vente de cette nouvelle activité « <i>Seigneur d'un jour</i> »	Page 16
Annexe 15	Proposition d'actions de communication	Page 17
Annexe 16	Radio France Bleu	Page 18
Annexe 17	Service de réservation en ligne du réseau "Bienvenue à la ferme"	Page 19

Annexe 1 – Présentation du parc de loisirs

Idéalement aménagé sur une surface de 4 hectares, le parc de loisirs *Les Petits Fermiers* offre aux familles une plongée dans le monde animal et végétal. Un jardin paysager, complètement réaménagé pendant l'hiver 2023-2024, côtoie en harmonie les enclos des animaux : lamas, poneys, lapins, chèvres, etc. Un espace clôturé et sécurisé, très apprécié par les visiteurs, permet de nourrir et caresser les chèvres. La structure offre de nombreuses activités ludiques : promenades en barque et en poney, parcours aventure, trampolines, tyroliennes et un espace de structures gonflables géantes. En juillet et août, l'espace aquatique, avec toboggans en eau, grande pataugeoire, ventrigriss et plage ombragée, donne l'occasion de se rafraîchir et attire bon nombre de visiteurs. Pour la restauration, le parc de loisirs *Les Petits Fermiers* met à disposition des familles des tables de pique-nique et un snack/restaurant ouvert toute la journée. L'ensemble des services proposés permet ainsi à la clientèle de passer une journée entière sur le site. Par ailleurs, le parc de loisirs est engagé dans une démarche qualité et détient le label Qualité Tourisme. Il est aussi membre du réseau Bienvenue à la Ferme.



Source interne

BTS TOURISME	SUJET	SESSION 2025
E5 : élaboration d'une prestation touristique	Code : 25TOURIU5-NC	Page : 5/19

Annexe 2 – Avis de clients sur les réseaux sociaux



Léa3589
Montpellier, France

Un bon moment en famille

Avis sur [Les Petits Fermiers de Lansargues](#)

Avis publié : 2 août 2024

Ce parc est très bien adapté pour les petits de 2 à 13 ans. Très ludique, il propose des jeux, des parcours, des ballades. On y découvre nombres d'animaux avec des panneaux d'identification qui permettent de les connaître. Nous avons passé un super moment dans l'enclos des chèvres qui comme à leur habitude sont voraces de feuilles. Un petit tour en barque et hop à la piscine sur les toboggans (limité à 45 minutes). Nous avons passé une excellente journée et nos enfants se sont régalez, pour une fois, au contact de la nature et sans les écrans !

Date de l'expérience : août 2024



Evasion34
Mauguio, France

On adore !

Avis sur [Les Petits Fermiers de Lansargues](#)

Avis publié : 10 août 2024

Toujours très agréable. Malgré une journée très chaude, nous avons pu passer un excellent moment. Beaucoup d'ombre avec des arbres bien fournis, des emplacements pique nique et un snack très sympas. Les activités toujours aussi variées. Un vrai moment de bonheur avec mes 4 petits enfants avec qui je viens à chaque vacances et qui ne s'ennuient jamais tellement il y a de choses à faire ! Cela nous permet de prendre du bon temps ensemble et de nous retrouver tous les 5.

Date de l'expérience : août 2024



LPCamargue
Grau du Roi, France

A quand les mini stages ?

Avis sur [Les Petits Fermiers de Lansargues](#)

Avis publié : 25 octobre 2024

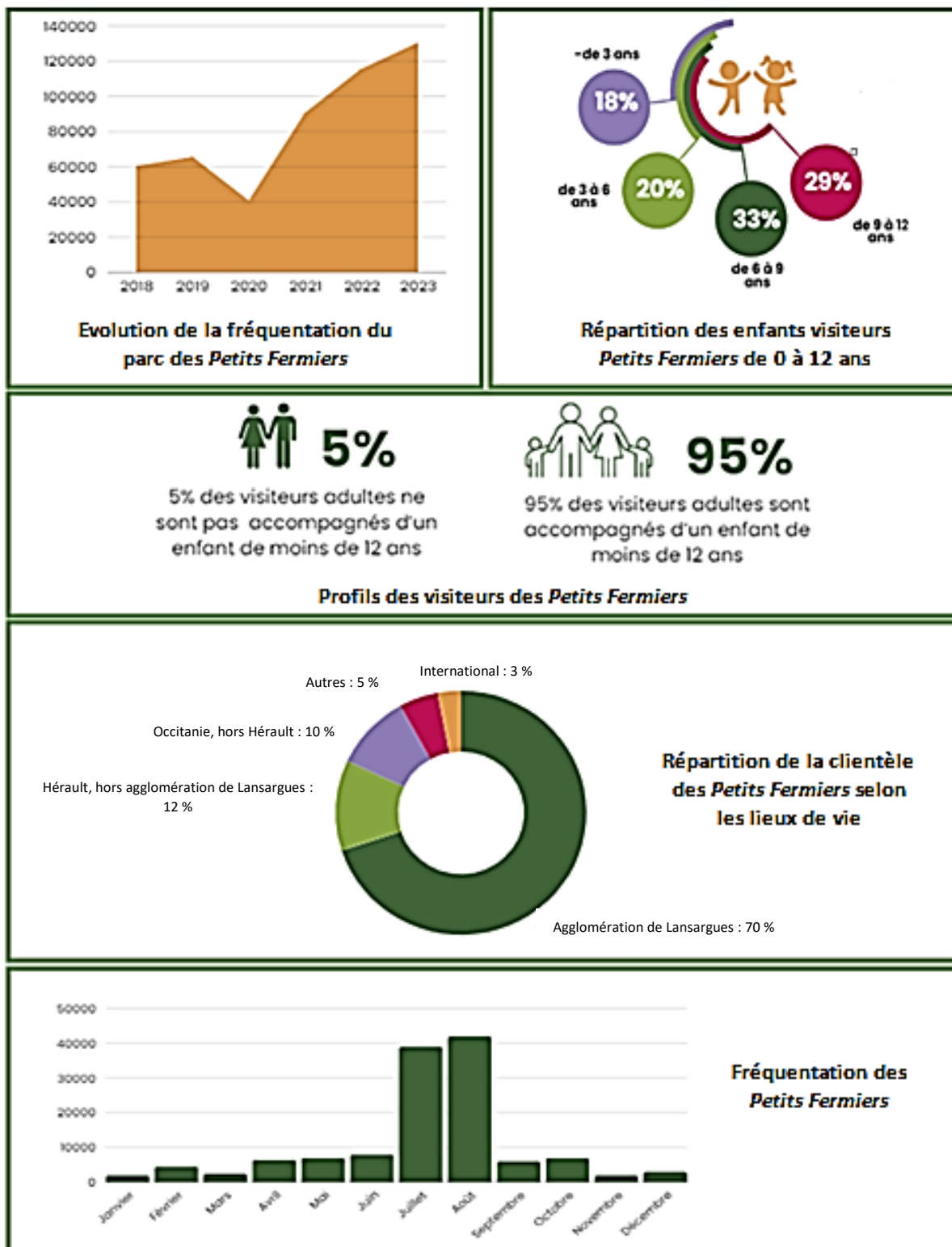
Mon fils adore ce parc et me demande d'y revenir très régulièrement depuis 2 ans. Il est passionné par les animaux, connaît par cœur ceux du parc et veut avoir de leurs nouvelles le plus souvent possible. Un vrai petit soigneur en herbe :) Et pourquoi pas un centre aéré dans le parc qui me libérerait du temps pendant ses vacances et me permettrait de travailler en sachant qu'il fera une activité qu'il aime ?

Date de l'expérience : octobre 2024

Source *Tripadvisor*

BTS TOURISME	SUJET	SESSION 2025
E5 : élaboration d'une prestation touristique	Code : 25TOURIU5-NC	Page : 6/19

La clientèle des Petits Fermiers en 2023



Source : interne

BTS TOURISME	SUJET	SESSION 2025
E5 : élaboration d'une prestation touristique	Code : 25TOURIU5-NC	Page : 7/19

Annexe 4 – Présentation de l'offre « Soigneur d'un jour » imaginée par l'équipe du parc
--

Accompagnés par un salarié "soigneur-animateur", les enfants seront pris en charge à l'accueil du parc.

Programme envisagé :

- Nettoyage des enclos
- Brossage des chèvres
- Nourrissage
- Création d'un hôtel à insectes à emporter ou à laisser sur place
- Remise d'un livret jeux pour la poursuite de la visite en autonomie, à partir de 12h00
- Remise d'un diplôme « Soigneur d'un jour » à chaque participant

Durée : 3 heures

Horaires : de 9h00 à 12h00

Jours : du lundi au dimanche

Période : activité disponible uniquement pendant les petites vacances scolaires (2 semaines à la Toussaint, 2 semaines à Noël, 2 semaines en hiver, 2 semaines au printemps)

Tarif : à définir en lien avec la politique tarifaire du parc et les attentes de la clientèle.

A noter : pour l'enfant, le prix de vente donnera accès à l'activité ainsi qu'au parc pour le reste de la journée.

Conditions : les participants à l'expérience « Soigneur d'un jour » doivent porter des chaussures fermées et une tenue appropriée et adaptée aux conditions météorologiques car l'activité se déroule à l'extérieur.

Le déroulement de l'expérience peut être modifié en fonction de la météo ou pour garantir le bien-être des animaux.

Âge des participants : de 6 à 12 ans

Accompagnateurs : l'activité n'est pas ouverte aux accompagnateurs. Ils ont soit la possibilité de confier leur enfant pendant la durée de l'activité (départ et retour à l'entrée du parc), soit de s'acquitter d'une entrée payante adulte pour visiter le parc et/ou profiter de l'espace Wifi au niveau du snack. Une réduction sur les packs familles les encourage à poursuivre ensuite leur journée sur le parc.

Nombre de participants : Minimum : 4 – Maximum : 12
Limité à un seul groupe par matinée.

Réservation : Obligatoire minimum 48 heures à l'avance.

Source interne

BTS TOURISME	SUJET	SESSION 2025
E5 : élaboration d'une prestation touristique	Code : 25TOURIU5-NC	Page : 8/19

Annexe 5 – Comment s'accorder des moments à soi lors de vacances en famille ?

Beaucoup de parents partant en week-end ou en vacances avec leurs enfants en profitent pour passer un maximum de temps ensemble, et ces moments sont bien entendu très précieux. Ils sont l'occasion de se construire de doux souvenirs, et il est de plus toujours très agréable de se le remémorer. Mais partir en vacances avec les enfants demande aussi beaucoup d'énergie. Il faut notamment être présent pour préparer les repas et pour les divertir. Résultat, on oublie parfois que les vacances en famille sont aussi faites pour décompresser, et pour prendre du temps pour soi ! Il est en effet très important de s'accorder des moments à deux pendant un séjour loin de la maison. Pour aller flâner quelques heures dans un musée, faire les boutiques, aller dîner en amoureux dans un bon restaurant, au cinéma ou prendre part à une activité sportive à laquelle les enfants ne peuvent participer. Ces instants sont essentiels pour rompre avec la routine, souffler et recharger les batteries.

Il n'en reste pas moins que pour s'accorder ces quelques heures de répit, les parents ont besoin de pouvoir confier leurs enfants à une personne de confiance.

Source : <https://www.petitfute.com/p1-par cet/actualite/m7-on-a-teste-pour-vous/a25756-na.html>

Annexe 6 – Le tourisme en famille

Le tourisme en famille s'appuie sur des valeurs collectives promouvant la création de souvenirs communs. Il s'agit pour les parents de compenser le temps non passé avec leurs enfants le reste de l'année, par des moments de partage de qualité favorisant l'apprentissage et le développement des enfants. Les familles souhaitent rompre avec leur quotidien, passer du temps avec leurs proches, voyager, et enfin, vivre des expériences communes [...]. 50% des parents souhaitent que leurs enfants vivent de nouvelles expériences pendant leurs vacances. Sont donc privilégiés les visites de sites culturels et historiques, mais également les parcs d'attractions, les parcs animaliers et/ou aquatiques, et les expériences dans la nature.

La pratique des visites culturelles et touristiques par les familles arrive en tête. On y trouve aussi bien la visite de monuments, de champs de batailles, de maisons d'écrivains ou de centres historiques de villes. Il s'agit de découvrir des lieux chargés d'histoire, de façon à la fois éducative et ludique. Les activités récréatives que sont les parcs de loisirs arrivent en seconde position. Ils répondent à un besoin de distraction mais parfois également de découverte pour certains parcs, comme celui du Futuroscope. Enfin, les parcs animaliers et aquatiques se placent en troisième position. Ils permettent de découvrir différentes races d'animaux tout en s'amusant. Ils mêlent donc à la fois un côté ludique mais aussi pédagogique, autour de la découverte d'animaux, de leur continent d'origine et de leurs habitudes de vie.

Source : Article *Le tourisme en famille : décryptage d'un marché en évolution* Revue ESPACES n°374 (Schänzel, Yeoman et Backer – 2012)

BTS TOURISME	SUJET	SESSION 2025
E5 : élaboration d'une prestation touristique	Code : 25TOURIU5-NC	Page : 9/19

Annexe 7 – Les enfants et les animaux

Pourquoi les animaux attirent-ils autant les enfants de 6 à 12 ans ? Selon l'éthologue et psychiatre Albert D., spécialiste des comportements des animaux, les enfants et les animaux créent une complicité naturelle.

Au contact des animaux, les enfants apprennent la joie de vivre, l'humour et l'optimisme. Les animaux sont une invitation aux rires et aux jeux, ils stimulent la sécrétion d'endorphines dans le cerveau, ce qui rend plus heureux, atténue la sensation de douleur et réduit le stress.

La relation est aussi moins complexe qu'avec des humains. Ainsi, l'enfant peut assumer des rôles parfois difficiles à revendiquer : être responsable, être guide. L'animal est là, disponible. Au besoin, il esquivé l'inconfort et pousse l'enfant à ajuster son comportement mais ne répond jamais « pas maintenant, tu vois bien que je suis occupé ».

Cela renforce son estime de soi.

L'animal ouvre l'enfant à sa propre affectivité, à ses émotions, à la nature, à autre chose que le monde humain source de stress.

Source interne

Annexe 8 : Besoins, intérêts et activités possibles pour les enfants de 6 à 12 ans

C'est une période où l'enfant n'est plus un tout petit, il continue de grandir et de se construire mais il n'est pas encore arrivé au stade des grands bouleversements de l'adolescence. La vie en groupe prend une importance croissante, mais c'est aussi la période où l'enfant veut être autonome.

Quelles sont les grandes étapes du développement de l'enfant de 6 à 12 ans ?

En ce qui concerne son développement intellectuel : l'imagination de l'enfant est débordante. Il prend plaisir à inventer, à se raconter des histoires... et même à mentir. Il consacre une grande partie de son énergie aux apprentissages scolaires. Durant cette période, le cerveau est en constante construction : l'enfant ne pourra pas tout apprendre et comprendre en même temps, mais cela viendra progressivement avec du temps, de la manipulation et des explications. Dans ce stade du développement cognitif [...] pour pouvoir raisonner correctement et efficacement, ils ont besoin de manipuler. Ils posent beaucoup de questions : ils veulent comprendre les choses. C'est également la période où l'enfant veut être autonome : il va apprendre, petit à petit, à se débrouiller seul.

En ce qui concerne son développement moteur : l'enfant est beaucoup plus habile et coordonné dans ses mouvements, et il va continuer à progresser et à se perfectionner. [...] La rapidité, la précision et l'endurance vont également se développer d'une manière très marquée et se manifester dans les jeux de compétition. [...]

En ce qui concerne son développement affectif : À partir de 6/7 ans, l'enfant est en demande d'autonomie : il veut faire seul. Il est important de lui laisser, petit à petit, son autonomie. Il est également primordial que les enfants puissent, durant cette période, s'ouvrir sur le monde qui les entoure et aller à la rencontre d'autres personnes (hors du cercle familial). L'enfant doit découvrir le monde et devenir autonome grâce à l'accompagnement de l'adulte. Les enfants ont besoin de développer une estime de soi positive et d'avoir confiance en leurs capacités. Cela implique de reconnaître leurs réalisations, de les encourager et de leur offrir des opportunités de réussite.

Source : <https://www.jesuisanimateur.fr/fiches-pratiques/besoins-interets-enfants/enfants-de-6-a-12-ans>

BTS TOURISME	SUJET	SESSION 2025
E5 : élaboration d'une prestation touristique	Code : 25TOURIU5-NC	Page : 10/19

Annexe 9 – Informations sur l'effectif du parc de loisirs

- **Effectif de l'entreprise**

L'entreprise emploie 7 salariés en CDI, 5 saisonniers pour un total de 9 équivalent temps plein, dont :

Personnel	Poste occupé	Temps de travail – Contrat annuel
Nicole	Animateur soigneur	21 h hebdomadaire
Jean	Animateur soigneur	28 h hebdomadaire
Sarah	Animateur soigneur	35 h hebdomadaire
Kévin	Chargé de commercialisation	28 h hebdomadaire
Belkheir	Responsable commercial	35 h hebdomadaire

L'ensemble des collaborateurs bénéficie de 6 semaines de congés payés.

- **Besoins de main d'œuvre liés à l'animation de la nouvelle offre**

- L'offre « *Soigneur d'un jour* » sera proposée tous les jours (7 jours/7) sur l'ensemble des petites vacances scolaires (Toussaint, Noël, hiver et printemps), soit 8 semaines.
- La durée de l'animation est de 3 heures.
- Un seul groupe de 12 personnes maximum peut être accueilli par jour.

- **Besoins de main d'œuvre lié à la commercialisation de l'offre**

- Temps de traitement d'une réservation : 35 minutes ;
- 9 réservations en moyenne par matinée pour l'activité « *Soigneur d'un jour* »

Source interne

BTS TOURISME	SUJET	SESSION 2025
E5 : élaboration d'une prestation touristique	Code : 25TOURIU5-NC	Page : 11/19

Annexe 10 – Entretien avec M. Pelatan

M. Pelatan : Avant de débiter cet entretien, je souhaite vous rappeler quelques éléments qui constituent l'ADN de notre parc *Les Petits Fermiers*. Depuis son ouverture en 2012, nous avons toujours eu à cœur de conserver son esprit familial avec les salariés. Nous sommes une petite structure de proximité et nous voulons que nos salariés s'y sentent bien.

Vous : *Je vous remercie de cette précision et du temps que vous allez prendre pour répondre à mes questions. J'ai besoin de plusieurs informations avant de me mettre au travail sur la mise en marché du nouveau produit "Soigneur d'un jour". Pour commencer, pouvez-vous me rappeler les caractéristiques principales de la clientèle actuelle du parc ?*

M. Pelatan : Bien-sûr, c'est une clientèle majoritairement locale et fidèle qui nous connaît le plus souvent par bouche à oreille ou via nos publications sur les réseaux sociaux comme Instagram ou Facebook qui sont nos seuls outils de communication avec notre dépliant et notre site web. Les clients n'ont pas forcément de gros moyens c'est pourquoi nous souhaitons leur proposer une possibilité d'activité abordable pour le plus grand nombre.

Vous : *Comment vous est venue l'idée de la création du produit "Soigneur d'un jour" ?*

M. Pelatan : Cela fait déjà quelque temps que nous y pensions. C'est une thématique qui a le vent en poupe pour de multiples raisons. Un nombre important de clients a aussi indiqué qu'ils apprécieraient avoir quelques heures de libre sans enfant pendant les vacances, tout en offrant à ces derniers un espace sécurisé alliant esprit ludique et pédagogique. Cela peut faire sourire mais les adultes ont aussi besoin de souffler pendant leurs congés ou pendant qu'ils travaillent ou télétravaillent !

Vous : *Si je comprends bien, vous avez donc essayé de répondre à ces différentes problématiques avec le produit "Soigneur d'un jour" ?*

M. Pelatan : C'est exactement cela : l'offre répond à ces attentes mais également à d'autres attentes que nous avons pu identifier par la lecture d'articles de presse ou en observant ce que faisaient nos concurrents directs.

Vous : *Et qu'en est-il des avis des collaborateurs sur ce projet ?*

M. Pelatan : Nicole et Jean, nos animateurs soigneurs ont tout de suite adhéré à cette idée. Ils sont fiers de pouvoir montrer leur savoir-faire à nos clients. C'est un projet fédérateur pour l'ensemble de l'équipe ! Parfois, les parcs animaliers ont une mauvaise image concernant la prise en charge des animaux. En ouvrant nos portes, nous allons montrer que nous prenons soin d'eux. Par contre, il va falloir jongler avec les plannings car les journées des salariés sont déjà bien remplies ! De plus, Belkheir, notre commercial, s'inquiète des modalités de réservation de ce nouveau produit car actuellement nous vendons nos entrées uniquement sur place ou sur notre site. Il pense qu'il serait utile de pouvoir anticiper les inscriptions à chaque session « *Soigneur d'un jour* ».

Vous : *Et financièrement ?*

M. Pelatan : Nous avons déjà bien étoffé notre offre d'activités et réalisé des travaux d'embellissement. Il nous faut encore investir dans du matériel de soin adapté aux enfants. Mais il nous reste une enveloppe financière pour développer un nouveau projet.

BTS TOURISME	SUJET	SESSION 2025
E5 : élaboration d'une prestation touristique	Code : 25TOURIU5-NC	Page : 12/19

Vous : Très bien, je vous remercie pour toutes ces informations. Puis-je vous partager mon ressenti sur l'ambiance qui règne au sein des services ?

M. Pelatan : Bien sûr,

Vous : Lorsque j'ai commencé à travailler au sein du parc les Petits Fermiers, je trouvais que l'ambiance était bonne. Depuis, j'ai pu remarquer quelques tensions.

M. Pelatan : Dites-moi...

Vous : La responsable de l'accueil relève régulièrement des dysfonctionnements dans l'équipe notamment aux heures de forte affluence. Elle hurle que les agents d'accueil ne vont pas assez vite et expliquent trop longuement le fonctionnement du parc. Ils lui répondent que de toute façon, ils ne seront pas mieux payés à la fin du mois.

De plus, j'ai noté que plusieurs agents d'accueil éprouvent des difficultés dans la manipulation de la nouvelle caisse et se montrent réfractaires à son utilisation. Ils regrettent que les réservations des activités ne puissent pas se faire directement sur le site web du parc.

L'arrivée des saisonniers pour l'été n'a pas été évidente. Ils ont eu des exigences très fortes en matière d'aménagement de leur emploi du temps hebdomadaire ce qui a créé quelques tensions avec les salariés présents à l'année.

Le manque de formation des nouveaux a généré du stress chez certains qui aimeraient d'ailleurs une meilleure reconnaissance de la qualité de leur travail.

M. Pelatan : Je vous remercie pour cette franchise et de ces informations qui vont nous être très précieuses, notamment dans la perspective du développement de la nouvelle offre « Soigneur d'un jour ».

Source interne

Annexe 11 - Éléments de l'appel d'offre adressé aux fournisseurs de goodies
--

Fournitures :

- Sac à dos enfant de 10 litres
- Gourde de sport de 500 ml
- Stylo en bambou

Tous les articles devront être personnalisés avec le logo du parc.

Quantité : 700 exemplaires de chaque article.

Livraison échelonnée :

- | | | |
|--------------------------------|-------------------------------|-----------------|
| • 1 ^{ère} livraison : | 1 ^{er} octobre 2025 | 200 exemplaires |
| • 2 ^{ème} livraison : | 1 ^{er} décembre 2025 | 200 exemplaires |
| • 3 ^{ème} livraison : | 02 février 2026 | 200 exemplaires |
| • 4 ^{ème} livraison : | 30 mars 2026 | 100 exemplaires |

Budget global : 7 000 € HT

Conditions de règlement :

- 30 jours après la livraison

Source : interne

BTS TOURISME	SUJET	SESSION 2025
E5 : élaboration d'une prestation touristique	Code : 25TOURIU5-NC	Page : 13/19

Annexe 12 - Propositions reçues des fournisseurs de goodies

	Fournitures (prix HT) : Pack personnalisé comprenant : - o un sac à dos enfant 10 L : 7,25 € - o une gourde 500 ml : 2,20 € - o un stylo en matière recyclée : 0,60€ Quantité : - o 700 packs Livraisons : - o Selon les conditions retenues dans le contrat Conditions de règlement : - o 30 jours après livraison des produits	Fournisseur 1 CADOËTIK
	Fournitures (prix HT) : Pack personnalisé comprenant : - o un sac à dos enfant 5 L : 6,60 € - o une gourde 500 ml : 1,90 € - o un stylo en bambou : 0,50€ Quantité : - o 750 packs Livraisons : - o En colis de 250 exemplaires - o 3 dates de livraison : 1er octobre 2025 / 02 février 2026 / 30 mars 2026 Conditions de règlement : - o Paiement à la livraison des produits	Fournisseur 2 RUE DES GOODIES
	Fournitures : Pack personnalisé comprenant : - o un sac à dos enfant 10 L - o une gourde 500 ml - o un stylo en bambou Tarif dégressif HT par pack : - o 0 – 100 unités : 12,50 € - o 101 – 500 unités : 11,20 € - o 501 – 750 unités : 10,20 € - o + 750 unités : 9,30 € Livraisons : - o Selon les conditions retenues dans le contrat Conditions de règlement : - o 30 jours après livraison des produits	Fournisseur 3 BUREAU DES GOODIES

Source : interne

BTS TOURISME	SUJET	SESSION 2025
E5 : élaboration d'une prestation touristique	Code : 25TOURIU5-NC	Page : 14/19

Annexe 13 – Éléments du calcul de coûts

Les prix sont entendus HT.

- Achat de matériels spécifiques pour l'animation :
 - Outils adaptés aux enfants pour le nettoyage des enclos, pour un montant de 755 €
 - Achat de tabliers et flocage *Parc Les Petits Fermiers* : pack de différentes tailles enfants : 295 €.
- Des fournitures devront être achetées pour la préparation des arbres à insectes par les enfants. Leur coût s'élève à 2,50 € par enfant.
- Création du livret de jeux : 270 € par une agence de communication. Il est renouvelé chaque année.
- Impression du livret de jeux : 0,25 € par livret. Les petits soigneurs repartent à la fin de l'activité avec leur livret.
- Création d'un diplôme « Soigneur d'un jour » par une agence de communication. A renouveler chaque année : 135 €.
- Impression du diplôme : 0,10 € par diplôme.
- Remise d'un sac à dos avec goodies, l'ensemble des objets sera personnalisé *Parc Les Petits Fermiers*. 10 € par sac à dos.
- Des charges d'eau et d'électricité sont à prendre en compte pour cette activité. Elles sont estimées à 655 € par an.
- Un salarié "soigneur-animateur" prendra en charge cette activité. Il y consacrera 168 heures par an. Son salaire brut est de 13 € de l'heure Les charges patronales sont calculées sur le salaire brut et représentent 42 % de ce dernier.
- Dans le respect des règles d'hygiène, il sera nécessaire de procéder à la stérilisation de tous les ustensiles, accessoires et tabliers utilisés par les enfants durant l'animation. Son coût est évalué à 0.70 € par participant.
- Budget communication : 800 € annuel.
- Frais de commercialisation de 1,75 € par réservation
- Taux de marge 15 % HT – TVA 10 %

Prévisionnel d'activité la première année :

M. Pelatan a pris connaissance d'un prévisionnel de fréquentation établi sur des activités immersives similaires réalisées dans d'autres parcs animaliers et de loisirs.

Il estime que pour l'année de lancement de l'activité « *Soigneur d'un jour* », les inscriptions seront en moyenne de 9 enfants par groupe (période de petites vacances scolaires).

Source interne

BTS TOURISME	SUJET	SESSION 2025
E5 : élaboration d'une prestation touristique	Code : 25TOURIU5-NC	Page : 15/19

Annexe 14 – Sondage auprès de 500 clients concernant le prix de vente de cette nouvelle activité « *Seigneur d'un jour* »

Questions posées lors du sondage :

- ✓ **Question 1 :** Au-dessus de quel prix n'achèteriez-vous pas la nouvelle activité « *Seigneur d'un jour* » estimant qu'il est trop cher ?
- ✓ **Question 2 :** Au-dessous de quel prix n'achèteriez-vous pas la nouvelle activité « *Seigneur d'un jour* », l'estimant de mauvaise qualité ?

Exploitation des résultats du sondage :

Prix	Question 1 (Trop Cher) Effectif	Nombre de personnes considérant ce tarif trop élevé (Cumulé croissant) = A	Question 2 (Mauvaise qualité) Effectif	Nombre de personnes considérant ce prix comme non garant de qualité (Cumulé décroissant) = B	Nombre de consommateurs potentiels = 500 - A - B
15 €	0	0	160	500	0
20 €	40	40	120	340	120
25 €	70	110	100	220	170
30 €	80	190	80	120	190
35 €	90	280	30	40	180
40 €	180	460	10	10	30
45 €	40	500	0	0	0
	500		500		

Source interne

Annexe 15 – Proposition d’actions de communication

Budget de communication consacré à la nouvelle offre « Seigneur d’un jour » : 800 €

N° de la proposition	Actions envisagées	Information sur les coûts
1	Radio locale France Bleu Hérault Diffusion de 2 spots publicitaires par jour pendant 4 semaines en octobre	133 € le spot
2	Radio locale France Bleu Hérault Sponsoring sur les mois de septembre et d'octobre de l'émission matinale du vendredi avec 2 entrées au Parc <i>Les petits Fermiers</i> à gagner par émission	Valeur marchande de chaque entrée offerte : 9,50 €
3	Campagne de e-mailing aux 5 000 adresses du fichier clients du parc <i>Les Petits Fermiers</i> . Programmation prévue début octobre	Coût unitaire par mail envoyé : 0,026 €
4	Réservation d'un pack de 5 panneaux d'affichage municipaux à Lansargues. Taille du panneau : 2 m² Date de la campagne : du 15 au 21 septembre 2025	Conception et duplication de l'affiche : 150 € Coût de réservation du pack : 180 €
5	Achat d'un espace publicitaire d'un format de 60 cm * 25 cm positionné sur les barrières d'entrée et de sortie de 30 parkings de l'agglomération Montpelliéraine. Durée de la campagne : 30 jours du 15 septembre au 15 octobre	Coût de la campagne : 650 €
6	Insertion d'une publicité dans le fil d'actualité des utilisateurs de Facebook entre les publications des comptes qu'ils suivent. Les insertions peuvent être programmées sur septembre et/ou octobre. 2 500 utilisateurs ciblés sur la zone géographique.	4,43 € pour une apparition dans le fil d'actualité de 1 000 utilisateurs. Nombre d'apparitions nécessaires pour obtenir un impact positif : au moins 30 par utilisateurs.
7	Présence sur le stand des commerçants de Lansargues à la Foire des Loisirs Famille du 31 octobre au 5 novembre 2025 - Montpellier - Parc des Expositions	Coût de la participation au stand : 150 €

Source interne

BTS TOURISME	SUJET	SESSION 2025
E5 : élaboration d’une prestation touristique	Code : 25TOURIU5-NC	Page : 17/19

Annexe 16 - Radio France Bleu

France Bleu, l'ADN de la proximité

France Bleu est unique dans le paysage radiophonique français. Forte d'un réseau de 44 stations locales qui reflètent la diversité de notre pays.

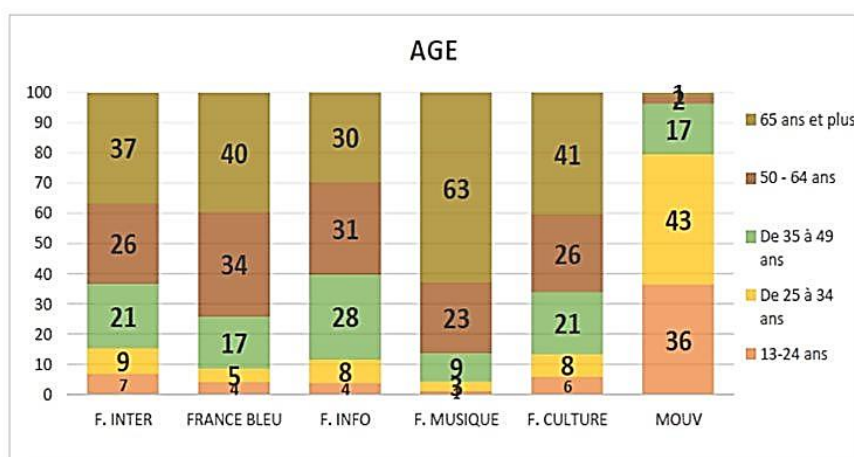
- Chaque jour, France Bleu propose à ses auditeurs **plus de 10 heures de programmes d'information ou d'actualité locale et régionale.**
- Depuis janvier 2019, toutes les tranches de matinales des 44 stations locales de France Bleu sont progressivement diffusées sur France 3.
- France Bleu est aussi un acteur essentiel de la vie locale : partenaire de nombreux événements, France Bleu accompagne des associations engagées dans la société.

France Bleu Hérault est l'une des stations de radio généralistes du réseau France Bleu de Radio France. Elle dessert le département de l'Hérault et peut également être reçue dans une partie des départements du Gard, de l'Aveyron, du Tarn et de l'Aude.

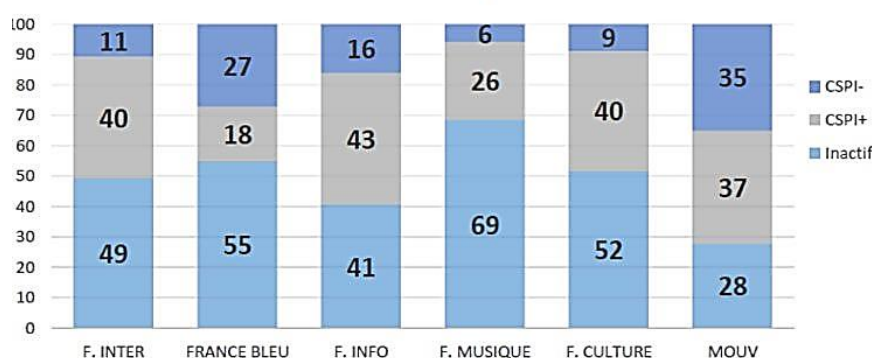
L'âge

Grâce aux smartphones, tablettes, ordinateurs et podcasts, les programmes radio gagnent une écoute plus jeune.

Mais les auditeurs les plus « fidèles » restent les plus de 50 ans. 61% pour Franceinfo, 63% pour France Inter, 67% pour France Culture, 74% pour France Bleu et 86% pour France Musique.



ACTIVITÉ



L'activité

Sans grande surprise, les radios qui comptent le plus grand nombre de « plus de 50 ans » possèdent également le plus grand nombre d'auditeurs « inactifs », des auditeurs à la durée d'écoute souvent plus élevée. C'est le cas de France Culture (52 %), France Bleu (55 %) et

France Musique (69 %). RTL en compte également 52 %.

Source : extrait site web radio France

BTS TOURISME	SUJET	SESSION 2025
E5 : élaboration d'une prestation touristique	Code : 25TOURIU5-NC	Page : 18/19

Annexe 17 - Service de réservation en ligne du réseau "Bienvenue à la ferme"

Créé en 1988 par des agriculteurs, le réseau "Bienvenue à la ferme" accompagne chaque année plus de 10 000 adhérents dans leurs activités. Les adhérents bénéficient d'un accompagnement dans leur développement, profitent de la promotion de la marque "Bienvenue à la ferme" au niveau local et national. Le réseau développe aussi de nombreux services aux adhérents. En effet, ces derniers peuvent désormais souscrire au service de réservation en ligne. Ces outils de commercialisation et de distribution permettent la vente en ligne des prestations de l'adhérent via le site internet du réseau. Contre un commissionnement de 12 %, l'adhérent peut donc commercialiser son offre via le site.

☐ Trouver des produits fermiers
☐ Se restaurer
☐ Dormir
☒ Découvrir et s'amuser

Distance :

Masquer les filtres

DÉCOUVRIR ET S'AMUSER


Activités

- ☐ Visite de fermes (en famille, entre amis, en groupe) (7)
- ☐ Ferme pédagogique (scolaires et périscolaires) (3)
- ☐ Ferme équestre ou accueil de chevaux (3)
- ☐ Anniversaire à la ferme (0)

Services

- ☐ Réservation en ligne (0)

Source didactisée : <https://www.bienvenue-a-la-ferme.com>

BTS TOURISME	SUJET	SESSION 2025
E5 : élaboration d'une prestation touristique	Code : 25TOURIU5-NC	Page : 19/19