

Elaboration de la Prestation Touristique

Activités et tâches :

- Conception d'une prestation touristique
- Analyser le marché pour une prestation donnée

Savoirs associés :

- 3.0 L'action mercatique
- 3.1 L'étude de marché

Compétence visée :

C17. Identifier les caractéristiques de l'offre et de la demande (pour une prestation donnée)

Office de tourisme du Pilat



Les ressources à disposition :

- Le dossier présentant la situation, le contexte et vos missions ;
- La fiche ressource-Qu'est-ce qu'un PNR ?
- La fiche ressource 1-L'étude de marché ;
- La fiche ressource 2-Construire un questionnaire efficace ;
- La fiche ressource 3-La construction d'un échantillon ;
- La fiche ressource 4-La segmentation ;
- La fiche ressource 5-L'administration du questionnaire et le dépouillement ;
- Le ou les documents(s) à compléter dans les annexes du dossier.

Les ressources sont disponibles sur le lycée connecté dans le dossier suivant :

- Documents partagés

➡ BTS 1 EPT 2023-2025

➡ L'analyse de marché pour une prestation touristique



Le Pilat c'est le paradis de la randonnée : plus de 1500 km de sentiers balisés et des panoramas impressionnants pour des marches et des balades. On trouve également VTT, cyclo, grandes itinérances et voies vertes, pour le sport ou la détente et de 7 à 77 ans. Des activités originales permettent de profiter du Parc naturel régional du Pilat avec les enfants et découvrir la nature en s'amusant.

La gastronomie y est riche et les saveurs originales : Saint-Joseph, Côte-Rôtie, vins et rigottes de Condrieu, pommes et poires, charcuterie de montagne.

Situé à 1 heure de Lyon et de Valence, 45 minutes de Saint-Etienne, 30 minutes d'Annonay et 1h30 de Grenoble, le Pilat bénéficie d'une situation géographique centrale et de moyens d'accès rapides :

- En voiture : Le territoire du Parc est desservi par deux axes autoroutiers : L'A47, au nord du Parc reliant Lyon à Saint-Etienne, accès facile au Parc par les sorties n°11, 13, 16, 21 et 24. L'A7, longeant le Parc par la Vallée du Rhône, accès au Parc en venant du nord par les sorties n°9 et 10, en venant du sud par la sortie n°12 puis RN86.
- En train : au Nord du Pilat depuis les gares de Saint-Etienne, Saint-Chamond, Rive-de-Gier, et Givors ; dans la Vallée du Rhône de Lyon, Vienne et Saint-Clair-Les-Roches. Trajet en TGV jusqu'à Saint-Etienne, Lyon ou Valence puis en TER.
- En covoiturage : trouvez votre trajet sur MOV'ICI Auvergne-Rhône-Alpes, Pilat Covoiturage ou Blablacar.

La Parc naturel régional comprend 8 sites d'informations :

- OT de Pélussin : Installé au sein de la Maison du Parc à Pélussin, l'Office de Tourisme du Pilat accueille et conseille afin de préparer au mieux les excursions dans le Parc du Pilat. L'Office de tourisme du Pilat se situe dans les locaux de la Maison du Parc qui abrite un espace muséographique et ludique. Les conseillers en séjour peuvent organiser la journée ou séjour par des propositions personnalisées et qualitatives avec les prestataires adhérents. Service billetterie, boutique de produits locaux, librairie, cartes et topos randonnée-cyclo. Réservation de voiture en auto-partage. Prêt d'audio-guides pour la découverte de la Maison du Parc, son jardin et le quartier historique de Virieu. Possibilité de visite guidée pour des groupes constitués sur réservation. Site labellisé tourisme et handicap (4 déficiences) ;
- OT de Malleval : Bureau de l'Office de Tourisme du Pilat qui vous donnera toutes les informations pour visiter le village médiéval de Malleval et ses alentours. Fermeture exceptionnelle le lundi 30 octobre après-midi. Fermé le 1er novembre ;
- OT de Bourg-Argental : Situé dans la Maison du Châtelet, l'office de tourisme vous propose toute l'année de l'information et des conseils personnalisés pour découvrir au mieux le territoire. A cela s'ajoute un espace muséographique, des salles d'exposition et une salle vidéo ;
- OT de St-Genest-Malifaux : Lieu d'accueil et d'information du public, l'office de tourisme vous propose un large éventail de documentation ainsi que des conseils personnalisés afin de découvrir au mieux le territoire. Un accès internet est également mis à votre disposition ;
- Un point d'informations à Planfoy ;
- Un point d'informations à la Maison de la Lône ;
- Un syndicat d'initiative du Bessat ;
- Un syndicat d'initiative à Saint-Julien-Molin-Molette.

Dans les Bureaux de l'Office de Tourisme ce sont des conseillers en séjours professionnels qui accueillent et guident les visiteurs dans l'organisation des séjours.

Dans les Syndicats d'initiative, ce sont des habitants bénévoles, passionnés de leur territoire qui renseignent avec cœur.

Les Points d'informations sont des lieux multi-activités où l'on trouve entre autre de l'information touristique pour répondre à d'éventuelles questions.

Contexte :

Pour formaliser la nouvelle stratégie de développement touristique d'ici à l'été 2023, le Parc naturel régional et l'Office de tourisme du Pilat ont engagé un cycle de concertation avec acteurs publics et privés du tourisme local : Les premières Assises du Tourisme se sont déroulées le 28 janvier 2020.

Lors de cette journée les contours de la nouvelle stratégie pour la Destination Pilat ont été esquissés. Les participants ont choisi les sujets sur lesquels ils souhaitent travailler :

- Promouvoir le territoire comme une destination de séjour
- Développer l'offre touristique, notamment l'hébergement
- Améliorer le parcours client
- Mieux répartir les flux touristiques

Le Parc naturel régional et l'Office de tourisme du Pilat ont rassemblé 60 participants autour d'une ambition forte : définir le plan d'action jusqu'en 2027.

Les acteurs ont co-construit le plan d'action en identifiant les acteurs et partenaires à associer, l'échéance de mise en place des actions prioritaires et ceux qui étaient intéressés ont pu s'inscrire afin d'intégrer les groupes de travail à venir.

La mise en place des premières actions de la stratégie, portée par les partenaires publics et privés du Parc naturel régional et de l'Office de tourisme du Pilat, a débuteront en mars 2024 et s'étendra jusqu'en 2028.

Votre mission :

Monsieur Ladune, le responsable qui chapeaute l'ensemble des structures, vous accueille en tant que stagiaire pour une période de 8 semaines.

Il met à votre disposition des chiffres clés du territoire, un profil des visiteurs ainsi qu'un bilan simplifié de l'été 2021.

Monsieur Ladune souhaite mettre en place un questionnaire afin de connaître d'une part, le niveau de satisfaction des visiteurs et d'autre part, connaître les attentes, les besoins et les souhaits d'amélioration des visiteurs. Il souhaite dégager un profil client type.

1- A l'aide du site pilat-tourisme.fr, des documents donnés, vous listez les informations utiles, vous les ordonnez puis vous les décomposez en questions. Quel commentaire pouvez-vous faire concernant les questions posées?

2- En déduire un persona. Déterminer le segment.

2- Vous concevez un questionnaire sur Google Forms qui doit permettre d'arriver à l'élaboration des documents fournis au départ.

3- Vous choisissez un mode d'administration et justifiez votre choix.

Groupes	Prénoms
Groupe 1	Joséphine , Luis, Pauline, Yasmine
Groupe 2	Laly, Zoé, Clément, Mathilde
Groupe 3	Jaély, Clarice , Lucas F, Soline
Groupe 4	Camille, Nolwenn , Lucas N, Shana