

Baccalauréat Technologique

Sciences et Technologies du Management et de la Gestion Mercatique

Session 2019

Épreuve de Spécialité Partie écrite

Durée : 4 heures Coefficient : 6

L'usage de tout modèle de calculatrice, avec ou sans mode examen, est autorisé.

Ce dossier comporte 13 pages annexes comprises

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

Le sujet se présente sous la forme de 2 sous-parties indépendantes.

Page de garde		Page 1
Sommaire		Page 2
Sous-partie 1 : Sujet de gestion « Le PAL »		90 points
Premier dossier : <i>Le marché des parcs de loisirs en France</i>		Page 3
Deuxième dossier : <i>L'hébergement « lodges » au parc Le PAL</i>		Page 4
Troisième dossier : <i>La conquête et la fidélisation des clients</i>		Page 4
Annexe 1	Le marché des parcs de loisirs en France	Page 5
Annexe 2	Chiffres d'affaires du parc Le PAL et de ses principaux concurrents	Page 6
Annexe 3	Activités des parcs de loisirs en France	Page 6
Annexe 4	Les offreurs sur le marché des parcs de loisirs français	Page 7
Annexe 5	Carte perceptuelle du positionnement des principaux concurrents du parc Le PAL	Page 7
Annexe 6	Éléments de performance commerciale	Page 8
Annexe 7	Les « lodges » du parc Le PAL, un hébergement insolite	Pages 8 et 9
Annexe 8	Tarifs des « lodges » du parc Le PAL	Page 9
Annexe 9	Commentaires des clients des « lodges » du parc Le PAL	Page 10
Annexe 10	Chiffres d'affaires des « lodges » du parc Le PAL	Page 10
Annexe 11	« Parents mode d'emploi » s'installe au sein du parc Le PAL	Page 11
Annexe 12	Jeux concours du parc Le PAL	Page 11
Annexe 13	La politique de développement durable du parc Le PAL	Page 12
Annexe 14	Extrait du communiqué de presse du parc Le PAL	Page 12
Sous-partie 2 : Question relative à une problématique de gestion		30 points
		Page 13

Sous-partie 1 : Sujet de gestion

Le sujet proposé s'appuie sur une situation réelle d'entreprise, simplifiée et adaptée pour les besoins de l'épreuve. Pour des raisons évidentes de confidentialité, les données chiffrées et les éléments de la politique commerciale de l'entreprise ont pu être modifiés.

Il est demandé au candidat de se situer dans le contexte des données présentées et d'exposer ses solutions avec concision et rigueur en prenant soin de justifier ses démarches.



Le parc de loisirs Le PAL a été créé en 1973. Il doit son originalité à son concept. En effet, il est le seul parc en France à proposer dans un même endroit des attractions, des animaux en semi-liberté et des hébergements (appelés « lodges¹ »).

Arnaud Bennet (dirigeant du parc Le PAL) et son équipe innovent en permanence de façon à en faire un parc unique. En effet, face à une forte concurrence en France sur le marché des parcs de loisirs, l'entreprise doit s'adapter à son environnement pour conquérir et fidéliser sa clientèle. Afin d'y parvenir, Le PAL investit chaque année 25 % de son chiffre d'affaires en nouveautés. Il cherche ainsi à proposer une expérience client unique tout en s'attachant à mener une politique durable très engagée.

Le parc Le PAL souhaite évaluer la pertinence et l'efficacité des actions menées.

Premier dossier : **LE MARCHÉ DES PARCS DE LOISIRS EN FRANCE**

Compte tenu de l'intensité concurrentielle et de l'évolution du marché des parcs de loisirs, Arnaud Bennet désire comparer ses performances à celles de ses principaux concurrents pour conforter ses choix mercatiques.

Travail à faire (annexes 1 à 6) :

- 1.1 Décrivez les composantes du marché des parcs de loisirs français.
- 1.2 Analysez les positions concurrentielles des offreurs sur le marché des parcs de loisirs français.
- 1.3 Caractérisez le positionnement de chaque offreur sur le marché des parcs de loisirs français.
- 1.4 Concluez sur la performance commerciale du parc Le PAL par rapport à ses concurrents.

¹ Lodge : hébergement touristique qui se situe en milieu naturel.

Deuxième dossier : L'HÉBERGEMENT « LODGES » AU PARC LE PAL

M. Arnaud Bennet est conscient du potentiel du parc Le PAL. Face à l'évolution du marché et à la pression concurrentielle, il décide d'intensifier ses efforts sur l'offre d'hébergement thématique : les « lodges » doivent devenir le levier de croissance du parc et ainsi permettre d'attirer la clientèle en recherche d'une expérience unique (hébergement en savane africaine).

Travail à faire (annexes 7 à 10) :

- 2.1 Identifiez les composantes de l'offre globale des « lodges » du parc Le PAL.
- 2.2 Présentez les différentes politiques tarifaires choisies pour les « lodges » et les avantages de chacune d'elles pour le parc Le PAL.
- 2.3 Présentez les différentes étapes de l'expérience de consommation vécues par les clients des « lodges » du parc Le PAL.
- 2.4 Concluez sur la pertinence de l'offre des « lodges » du parc Le PAL en vous appuyant sur la prévision du chiffre d'affaires de ses hébergements pour 2019.

Troisième dossier : LA CONQUÊTE ET LA FIDÉLISATION DES CLIENTS

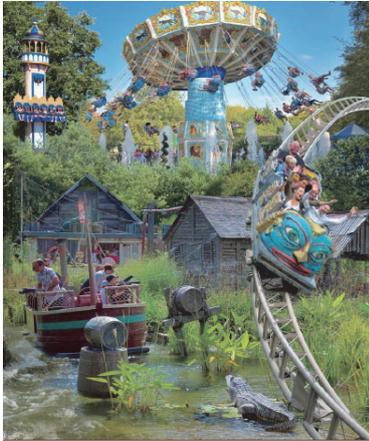
La problématique actuelle des parcs de loisirs est de conquérir et faire revenir plus souvent les clients. Le PAL a donc décidé de multiplier les opérations de communication. En parallèle, des actions sont menées pour que le parc soit reconnu comme un acteur majeur engagé dans le respect de l'environnement. Arnaud Bennet souhaite évaluer l'efficacité de ces actions.

Travail à faire (annexes 11 à 14) :

- 3.1 Identifiez les moyens de communication utilisés par le parc Le PAL et précisez leurs objectifs respectifs.
- 3.2 Précisez les intérêts pour le parc Le PAL à développer une stratégie marketing durable.
- 3.3 Caractérissez la stratégie de fidélisation du parc Le PAL. Justifiez votre réponse.
- 3.4 Montrez l'efficacité des actions de communication pour le parc Le PAL.

ANNEXE 1 : Le marché des parcs de loisirs en France

Les parcs de loisirs attirent toujours plus de visiteurs.



La fréquentation des parcs de loisirs² en France s'est envolée l'année dernière. Les parcs de loisirs ont tiré profit de la succession de week-ends prolongés et des conditions météorologiques clémentes qui favorisent les activités en plein air.

Les familles françaises se sont en effet tournées davantage vers ces parcs. [...] 23 % des Français se rendent dans un parc à plus de deux heures de leur domicile et la majorité des clients passe au maximum une journée dans le parc. Cette tendance évolue toutefois : la clientèle recherche de plus en plus des solutions hôtelières dans les parcs afin de pouvoir y passer de courts séjours. Les lodges par exemple se développent pour le plaisir des petits et des grands.

Les parcs de loisirs sont confrontés à des facteurs conjoncturels défavorables...

[...] Actuellement, 600 parcs de loisirs se partagent le marché. De nombreux projets d'ouverture sont à l'étude. Le risque de saturation de l'offre est réel.

[...] Par ailleurs, le prix des billets d'entrée dans les parcs augmente régulièrement, ce qui peut décourager les familles touchées par une baisse de leur pouvoir d'achat.

... mais ils résistent grâce à l'évolution de leur offre.

L'investissement dans l'innovation (nouvelles attractions, nouveaux animaux) couplé à une politique de développement durable active fait partie des principaux leviers des parcs de loisirs (parcs d'attractions et parcs animaliers). Cela permet, en effet, d'accroître leur fréquentation, d'élargir leur clientèle mais également de favoriser la fidélisation. De plus, cela justifie aussi l'augmentation des prix des parcs. En outre, l'innovation permet de se démarquer de la concurrence.

Enfin, innover dans les hôtels, les restaurants, les boutiques (avec les produits dérivés) des parcs de loisirs permet d'augmenter le panier moyen des visiteurs. Ceux-ci restent plus longtemps dans le parc et dépensent plus. C'est pourquoi certains parcs thématisent leurs hôtels pour prolonger l'expérience du client au-delà des heures d'ouverture du parc. En effet, vouloir attirer de nouveaux clients ne suffit plus, il faut aussi faire revenir les visiteurs en imaginant de nouveaux relais de croissance.

Source : Xerfi

² Parcs de loisirs : parcs d'attractions et parcs animaliers.

ANNEXE 2 : Chiffres d'affaires 2018 du parc Le PAL et de ses principaux concurrents

Le marché des parcs de loisirs comptabilise 600 offreurs pour un chiffre d'affaires de 2,2 milliards d'euros.

Parcs	CA en millions d'euros
Disneyland Paris	1 278
Parc Astérix	83
Le PAL	17,8
Autres parcs de loisirs	821,2

Source : Xerfi

ANNEXE 3 : Activités des parcs de loisirs en France

Le marché des parcs de loisirs compte différents acteurs. Leur activité est segmentée autour de différents concepts :

Les parcs d'attractions

Espaces entièrement consacrés aux loisirs et à la découverte. Ils proposent des manèges à sensations, des spectacles et autres activités ludiques et sportives. Ils peuvent proposer des services d'hôtellerie et de restauration.

Les parcs animaliers

Établissements qui présentent et élèvent des animaux sauvages et/ou domestiques. Ils peuvent proposer des services d'hôtellerie et de restauration.

Ces parcs de loisirs peuvent être construits autour d'un thème qui a pour vocation de faire vivre une expérience hédonique, amusante et éducative aux visiteurs en s'appuyant sur une thématique comme la nature, l'histoire, la science, les animaux, etc.

Certains parcs de loisirs proposent des solutions d'hébergement.

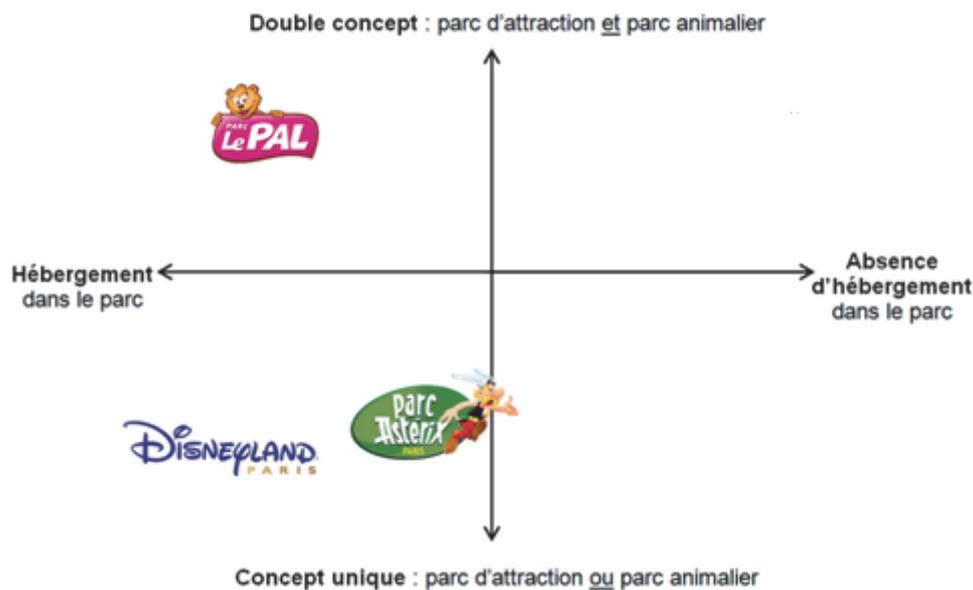
Source : Xerfi

ANNEXE 4 : Les offreurs sur le marché des parcs de loisirs français

<p>Le PAL</p>	<p>Le PAL repose sur un double concept (parc d'attraction et parc animalier). Il propose 27 attractions de toutes sortes pour tous les âges. L'immense parc permet également de découvrir 700 animaux en semi-liberté ainsi que plusieurs spectacles animaliers de qualité. Le parc propose aux visiteurs de séjourner dans des logements, appelés « lodges », au sein d'une savane africaine reconstituée.</p>
<p>Disneyland Paris</p>	<p>Disneyland Paris est un parc où l'on peut rencontrer les héros Disney et profiter des 45 attractions à sensations. Les visiteurs peuvent aussi découvrir le cinéma hollywoodien au travers de 20 manèges. Tous les jours, des spectacles et des parades avec les personnages Disney sont proposés. Il y a des hôtels au sein du parc.</p>
<p>Parc Astérix</p>	<p>Le parc Astérix reprend les aventures et l'univers de la célèbre bande dessinée « Astérix le Gaulois ». Avec près de 40 attractions, toute la famille peut trouver son plaisir. Les visiteurs peuvent séjourner dans un hôtel situé dans la forêt au sein du parc.</p>

Source : parc-attraction-loisirs.fr

ANNEXE 5 : Carte perceptuelle du positionnement des principaux concurrents du parc Le PAL



Source : infopark.com

ANNEXE 6 : Éléments de performance commerciale

Extraits de résultats d'une enquête sur le parc Le PAL et ses concurrents :

Parcs	Taux de satisfaction	Taux de notoriété
Disneyland Paris	91 %	98 %
Parc Astérix	90 %	97 %
Le PAL	87 %	42 %
Autres parcs de loisirs	75 % *	35 % *

* Moyennes constatées

Évolution du chiffre d'affaires du marché des parcs de loisirs en France et du chiffre d'affaires du parc Le PAL :

	2015	2016	2017	2018
Évolution en % du CA des parcs de loisirs	Non communiqué	+ 3,8 %	+ 5,3 %	+ 2,2 %
CA du parc Le PAL (en milliers d'euros)	13 200	14 641	16 338	17 839

Source : Xerfi

ANNEXE 7 : Les « lodges » du parc Le PAL, un hébergement insolite

Après une journée passée à profiter des nombreuses animations proposées par le parc, les visiteurs peuvent prolonger leur journée par une nuit (ou plusieurs) dans les « lodges » du PAL. Les 31 hébergements séduisent les familles en quête de nature et d'un dépaysement exceptionnel.

Les « lodges » du PAL sont directement inspirés des réserves africaines :

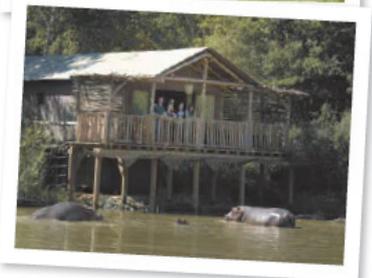


- **24 « lodges » de la savane africaine**

Perchés dans la végétation, les « lodges » promettent de vivre une expérience unique. Depuis leur terrasse, les hôtes découvrent des espèces en semi-liberté : zèbres, autruches...

- **7 « lodges » des grands lacs africains**

Ils surplombent un étang de 2 hectares où évoluent de paisibles hippopotames. Ces derniers partagent l'espace avec les oiseaux ainsi que des espèces aquatiques...



Les « lodges » sont construits à 2 mètres de hauteur et sont très esthétiques. Fabriqués dans le pur style des réserves africaines avec des matériaux nobles et naturels tels que le bois et la toile, ils s'intègrent parfaitement dans leur environnement.

ANNEXE 7 (suite et fin)

Chaque lodge se compose :

- d'une chambre parentale
- d'une chambre enfants avec 3 lits
- d'une salle de bains avec douche et wc
- d'une terrasse privée surplombant la savane, le lac et les animaux sauvages
- d'un écran TV LCD et d'une climatisation



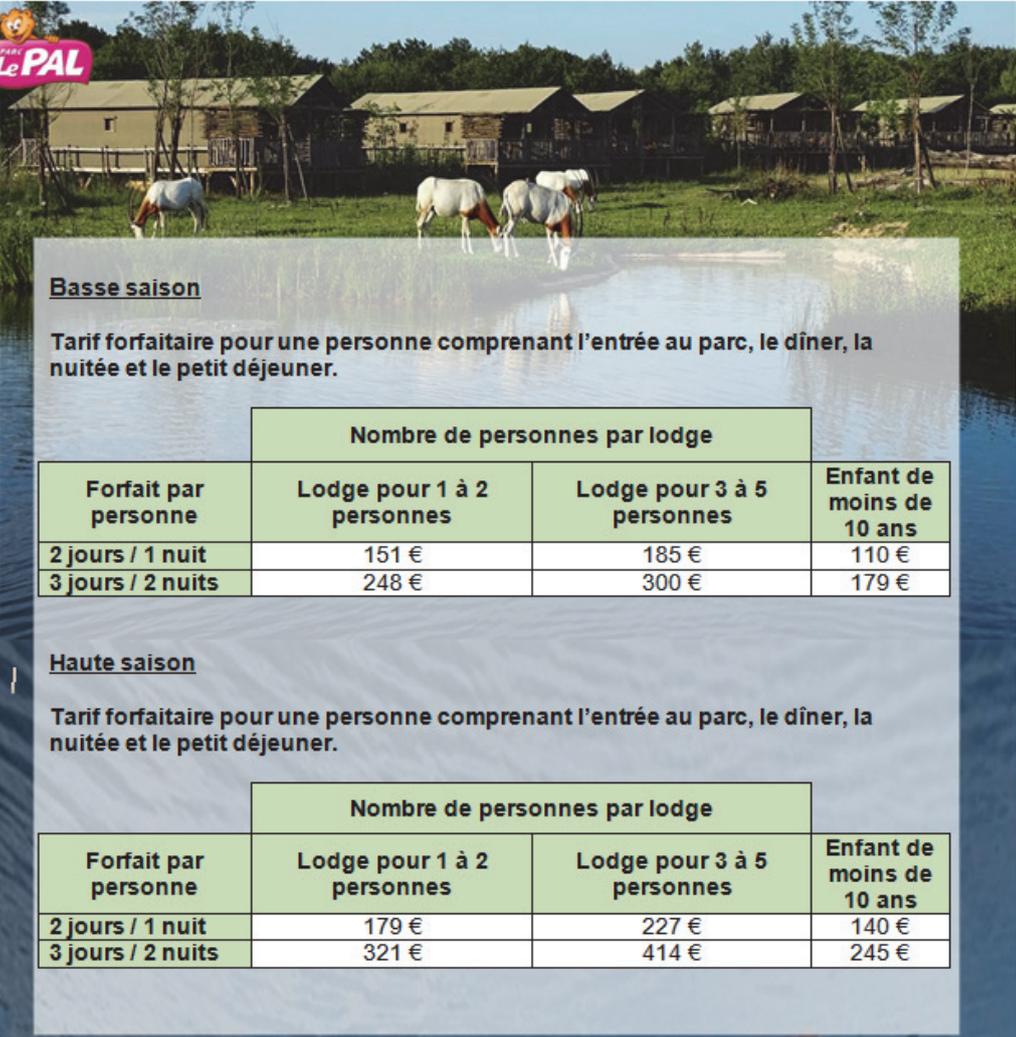
Les services :

En fonction des besoins, l'hébergement « lodge » peut être complété par :

- Lit bébé : 15 € par nuit
- Chaînes télévisées payantes : 5 € par nuit
- Service restauration à domicile : prix en fonction des menus
- Sèche-cheveux disponible gratuitement à l'accueil
- Connexion wi-fi gratuite

Source : lepal.com

ANNEXE 8 : Tarifs des « lodges » du parc Le PAL



Basse saison

Tarif forfaitaire pour une personne comprenant l'entrée au parc, le dîner, la nuitée et le petit déjeuner.

Forfait par personne	Nombre de personnes par lodge		Enfant de moins de 10 ans
	Lodge pour 1 à 2 personnes	Lodge pour 3 à 5 personnes	
2 jours / 1 nuit	151 €	185 €	110 €
3 jours / 2 nuits	248 €	300 €	179 €

Haute saison

Tarif forfaitaire pour une personne comprenant l'entrée au parc, le dîner, la nuitée et le petit déjeuner.

Forfait par personne	Nombre de personnes par lodge		Enfant de moins de 10 ans
	Lodge pour 1 à 2 personnes	Lodge pour 3 à 5 personnes	
2 jours / 1 nuit	179 €	227 €	140 €
3 jours / 2 nuits	321 €	414 €	245 €

Source : lepal.com

ANNEXE 9 : Commentaires des clients des « lodges » du parc Le PAL

 Aurélie	<p>Expérience exceptionnelle !  Avis publié : il y a 3 semaines</p> <p>Nous avons beaucoup entendu parler des lodges du parc Le PAL à travers des reportages et les récits de nos amis. Les supers commentaires sur Tripadvisor³ nous ont incités à réserver à notre tour. Nous étions devenus impatients de vivre cette expérience africaine. Nous avons passé deux jours formidables. Nous avons été reçus comme des rois. Nous avons un lodge côté savane avec une terrasse privée très sympa. Quelle expérience sensationnelle ! La vue est incroyable et les animaux viennent au pied du lodge. Nous les avons observés pendant des heures dans leur espace naturel.</p>
 Ahmed et Julie	<p>Tout simplement parfait...  Avis publié : il y a 3 semaines</p> <p>Le lodge est incroyable. Propre, luxueux, cosy, confortable, spacieux et parfaitement équipé. Le personnel est au top : disponible, serviable et souriant. Nous avons été agréablement surpris par la qualité de l'accueil et des services. On a passé en famille un week-end parfait, propice à la détente et à la découverte. On se croirait vraiment en pleine savane !</p>
 John	<p>Agréablement surpris !  Avis publié : il y a 2 semaines</p> <p>Je n'en reviens toujours pas... peu de monde lors de notre passage dans ce parc. On a profité pleinement des services. Pas de cohue, ni de vis-à-vis pour observer les animaux. Pour un tarif de basse saison, nous avons pu profiter de toutes ces prestations de qualité et passer un séjour des plus agréables. Nous avons partagé nos photos sur les réseaux sociaux, ce qui a donné envie à mon frère de réserver... nous en profiterons pour revenir avec lui !</p>

Source : Tripadvisor.com

ANNEXE 10 : Chiffres d'affaires des « lodges » du parc Le PAL

	2015	2016	2017	2018
Chiffre d'affaires des « lodges »	1 500 000 €	1 900 000 €	2 300 000 €	3 050 000 €

Remarque :

M. Bennet se fixe comme objectif d'augmenter le chiffre d'affaires de l'activité hébergement « lodges » de 10 % en 2019.

Source : lepal.com

³ Tripadvisor : site web qui offre des avis et des conseils touristiques émanant de consommateurs.

ANNEXE 11 : « Parents mode d'emploi » s'installe au sein du parc Le PAL



Le PAL et France Télévisions ont conçu un dispositif événementiel, avant la période clé des vacances d'été, pour que le parc apparaisse dans la série « Parents Mode D'emploi » de France 2. Cette série rassemble 2,67 millions de téléspectateurs chaque soir en moyenne : 25 sketches ont été tournés au cœur du PAL.

L'histoire : La célèbre famille Martinet part se détendre au PAL, dans lequel Paul (l'aîné des enfants) effectue un stage parmi les soigneurs. Au programme : rencontres mémorables avec les animaux, attractions vertigineuses, moments de détente au sein du « lodge » et des restaurants....

Arnaud Bennet, dirigeant du parc Le PAL déclare : « *L'objectif recherché en associant notre parc à cette série très populaire était de « booster » notre notoriété au niveau national et de renforcer notre image de parc unique, respectueux des animaux et de l'environnement, propice à la découverte et au divertissement familial. Nous sommes très contents du succès rencontré. De plus, ces épisodes sont fidèles aux valeurs de la série et du parc. Nous espérons également faire venir de nouveaux clients.»*

Source : francetvpub.fr

ANNEXE 12 : Jeux concours du parc Le PAL



Envoyez-nous vos reportages !

Nous sommes curieux de découvrir votre vision sur notre préservation des animaux et de l'environnement. Envoyez-nous votre meilleur reportage vidéo du PAL sur cette thématique. Chaque mois, nous sélectionnerons nos coups de cœur et les publierons sur notre site internet. Celui qui générera le plus de « like » remportera un séjour d'un jour et une nuit pour 5 personnes au parc Le PAL. À vos appareils !

L'équipe du parc Le PAL

Source : lepal.com

ANNEXE 13 : La politique de développement durable du parc Le PAL



La politique de développement durable du PAL a pour objectif de renforcer l'attractivité du parc et la réduction de l'impact de notre activité sur notre environnement.

Depuis 2010, le PAL s'engage à travers sa charte à améliorer en permanence ses performances dans les domaines environnemental, social et sociétal.

Le PAL met en place de nombreuses mesures éco-responsables :

- Éco-gestion des espaces verts et des déchets (compostage, tri sélectif des déchets)
- Éco-communication (limitation des prospectus, impression sur papier recyclé)
- Contribution au développement économique et social local (préférence aux produits locaux dans les achats, recrutement prioritaire au sein de la population locale, etc.)
- Sensibilisation du public sur les grandes problématiques environnementales et sur les menaces d'extinction qui pèsent sur certaines espèces

Depuis peu, Le PAL a reçu la certification Green Globe, devenant ainsi le premier parc de loisirs français à en bénéficier. Green Globe est une certification internationale pour le tourisme durable. Elle récompense les structures ayant opté pour une démarche d'amélioration de la gestion environnementale et sociale de leur activité.



Source : lepal.com

ANNEXE 14 : Extrait du communiqué de presse du parc Le PAL



Depuis nos derniers investissements dans les nouveautés du parc (Ciné Dynamik 3D et Alligator park), et dans la modernisation de nos « lodges », notre communication et nos actions de développement durable, nous avons noté une hausse du nombre de visiteurs de 8 %.

Nos clients deviennent de plus en plus fidèles. Le taux de rétention des clients avoisine les 80 % contre 62 % l'an passé.

Par ailleurs, notre taux de notoriété s'est amélioré et a dépassé nos objectifs puisqu'il atteint désormais 42 % contre 30 % il y a 3 ans.

Source : lepal.com

Sous-partie 2 : Question relative à une problématique de gestion

Les clients sont de plus en plus sensibles à la démarche de développement durable des entreprises. Ces dernières ont compris l'intérêt d'intégrer cette démarche à leur marché afin de conquérir et fidéliser leur clientèle. Certaines entreprises en ont même fait un argument commercial à part entière comme Nature & Découvertes, Les 2 vaches, Body Shop, L'Arbre Vert...

En une ou deux pages au maximum, à partir de vos connaissances et en vous inspirant de la situation présentée dans la première sous-partie, vous répondrez à la question suivante :

La démarche de développement durable d'une entreprise contribue-t-elle à conquérir et à fidéliser les consommateurs ?