Ce document a été mis en ligne par l'organisme FormaV®.

Toute reproduction, représentation ou diffusion, même partielle, sans autorisation préalable, est strictement interdite.

Pour consulter tous nos sujets d'annales et corrigés du Bac STMG, veuillez visiter :
coursbacstmg.fr/annales-sujets-et-corriges

# BACCALAURÉAT TECHNOLOGIQUE

ÉPREUVE D'ENSEIGNEMENT DE SPÉCIALITÉ

**SESSION 2021**

# SCIENCES ET TECHNOLOGIES DU MANAGEMENT ET DE LA GESTION

## Management, sciences de gestion et numérique

**Lundi 7 juin 2021**

Durée de l'épreuve : **4 heures**
Coefficient **: 16**

*L'usage de la calculatrice avec mode examen actif est autorisé.*
*L'usage de la calculatrice sans mémoire, « type collège » est autorisé.*

Dès que ce sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.
Ce sujet comporte 14 pages numérotées de 1/14 à 14/14.

**Le candidat sera attentif aux consignes contenues dans le sujet pour traiter les questions.**

| | |
|---|---|
| **Notation** | 20 points |

**Liste des dossiers** **Barème indicatif sur 100**

| | | |
|---|---|---|
| Dossier 1 : | analyse des choix managériaux | 30 points |
| Dossier 2 : | adaptation aux besoins du marché | 30 points |
| Dossier 3 : | création de valeur et performance | 40 points |

**Liste des documents à exploiter :**

| | |
|---|---|
| Document 1 : | un camping engagé : le mot des propriétaires |
| Document 2 : | témoignages de salariés saisonniers |
| Document 3 : | le prix de l'accueil Sites et Paysages 2019 |
| Document 4 : | présentation de l'écosystème du camping lors de l'accueil des clients |
| Document 5 : | la certification écolabel européen |
| Document 6 : | les modes de consommation évoluent dans le tourisme |
| Document 7 : | une énergie 100 % verte |
| Document 8 : | le nouveau profil du consommateur dans le tourisme |
| Document 9 : | formulaire de contact disponible sur le site internet du camping |
| Document 10 : | enquête de fréquentation dans les hébergements collectifs touristiques en 2019 |
| Document 11 : | comptes de résultat simplifiés du camping de La Torche |
| Document 12 : | les avis des internautes : le camping de La Torche bien noté |

**Attention, ce sujet comporte des questions obligatoires et des questions au choix.**

## Camping de La Torche

Le Camping de La Torche, créé en 1994, se situe en bordure d'océan en Bretagne. Le camping, ouvert d'avril à novembre, propose un service d'hôtellerie de plein air, allant de la location d'emplacements nus à la location d'habitats légers de loisir (*mobile homes)*. Son offre est complétée par une proposition d'activités sportives variées, un accès à la piscine chauffée et à des animations pour petits et grands.

Depuis 2012, le camping est géré par la société à responsabilité limitée Thouzeau LM, propriété de monsieur Frédéric Thouzeau et madame Flora Thouzeau. Cette entreprise dynamique, dont l'engagement a été reconnu par l'obtention de l'écolabel européen, a réalisé en 2019 un chiffre d'affaires de 400 000 €.

Ce camping 3 étoiles adhère à la chaîne Sites et Paysages qui regroupe des campings 100 % nature. Il est situé sur la presqu'île de La Torche, renommée dans le monde des sports de glisse : surf, kitesurf et planche à voile. Ce site offre également un superbe panorama sur la baie d'Audierne et se révèle un riche patrimoine préhistorique.

Depuis 9 ans, Frédéric et Flora n'ont cessé de transformer le camping afin de le rentabiliser davantage et de le rendre plus écoresponsable. Cette volonté de bâtir une identité « verte », en accord avec leur conviction personnelle, contribue à la compétitivité du camping face aux nombreux concurrents de cette région balnéaire.

En 2019, l'entreprise doit faire face à un évènement grave : Frédéric a un accident du travail qui lui fait perdre l'usage de sa main gauche. Il devient alors difficile pour lui d'assurer ses tâches quotidiennes. Dans le même temps, Frédéric et Flora approchent de la retraite et songent à vendre leur camping.

Dans cette perspective, les décisions de gestion sont réétudiées au regard de l'évolution de la situation du secteur d'activité et du Camping de La Torche.
L'entreprise a pris en compte l'évolution des besoins du marché et les nouvelles tendances de consommation en matière de tourisme, de plus en plus personnalisées et tournées vers l'écotourisme.

Les choix stratégiques opérés par les dirigeants doivent être confortés afin d'assurer la performance globale du camping, malgré la situation sanitaire qui a particulièrement affecté les activités touristiques depuis début 2020.

**La problématique qui se pose aux dirigeants est d'assurer la vente du camping dans les conditions les plus favorables.**

Afin d'analyser cette situation, il vous est demandé de traiter les dossiers suivants :

Dossier 1 : analyse des choix managériaux

Dossier 2 : adaptation aux besoins du marché

Dossier 3 : création de valeur et performance

## Dossier 1 - Analyse des choix managériaux

**Documents à exploiter :**

Document 1 : un camping engagé : le mot des propriétaires

Document 2 : témoignages de salariés saisonniers

Document 3 : le prix de l'accueil Sites et Paysages 2019

Document 4 : présentation de l'écosystème du camping lors de l'accueil des clients

Document 5 : la certification écolabel européen

Document 6 : les modes de consommation évoluent dans le tourisme

Dans l'hypothèse de la vente du camping, les propriétaires envisagent de réaliser un état des lieux de la situation afin de s'assurer que les décisions stratégiques qu'ils ont prises permettront d'assurer la continuité de l'activité.

Ces décisions ont toujours pris en compte l'environnement local, les acteurs et les particularités du territoire sur lequel le camping s'est implanté.

Par ailleurs, la crise sanitaire due à la Covid 19 remet en cause certaines pratiques quotidiennes et nécessite d'adapter des décisions opérationnelles.

| **Questions obligatoires** | |
|---|---|
| 1.1 | Identifier les finalités de l'organisation. |
| 1.2 | Repérer les forces de l'organisation et les opportunités de l'environnement. |
| 1.3 | Identifier les options stratégiques choisies et apprécier leur pertinence. |

| **Questions au choix. Répondre au choix à l'une des questions suivantes.** | |
|---|---|
| 1.4 a | Présenter l'intérêt de la certification écolabel européen dans le cadre de la vente du camping. |
| 1.4 b | Présenter les composantes de l'écosystème dans lequel est intégré le camping et montrer l'intérêt qu'il peut en retirer. |

## Dossier 2 - Adaptation aux besoins du marché

**Documents à exploiter :**

Document 6 : les modes de consommation évoluent dans le tourisme

Document 7 : une énergie 100 % verte

Document 8 : le nouveau profil du consommateur dans le tourisme

Document 9 : formulaire de contact disponible sur le site internet du camping

Frédéric et Flora, dirigeants du camping, ont bien conscience de la nécessité d'adapter leur offre aux besoins du marché afin de satisfaire leur clientèle, ce qui constitue un point fort, notamment dans ce contexte actuel de crise.

En effet, les modes de vie et de consommation des touristes ont évolué. Ceux-ci ont notamment développé une sensibilité accrue à la dimension écologique. De plus, ils recherchent des solutions facilement accessibles et personnalisées.

Face à ces évolutions, la numérisation croissante des processus de gestion apporte aux acteurs du secteur du tourisme de réels avantages.

| **Questions obligatoires** | |
|---|---|
| 2.1 | Identifier les attentes des clients de l'hôtellerie de plein air. |
| 2.2 | Décrire la démarche marketing adoptée par le camping et apprécier sa pertinence. |
| 2.3 | Démontrer l'intérêt pour le camping de développer la digitalisation de sa relation client. |

| **Questions au choix. Répondre au choix à l'une des questions suivantes.** | |
|---|---|
| 2.4 a | Montrer, qu'à travers le formulaire de contact disponible sur le site internet, le camping de La Torche collecte des données personnelles et respecte la législation. |
| 2.4 b | Apprécier l'adéquation de la démarche de responsabilité sociétale des entreprises (RSE) mise en œuvre au sein du camping aux attentes environnementales des clients. |

## Dossier 3 - Création de valeur et performance

**Documents à exploiter :**

Document 10 : enquête de fréquentation dans les hébergements collectifs touristiques en 2019

Document 11 : comptes de résultat simplifiés du Camping de La Torche

Document 12 : les avis des internautes : le Camping de La Torche bien noté

Dans un secteur aussi sensible aux évolutions de l'environnement et pour assurer sa pérennité, toute entreprise crée différentes formes de valeur.

Dans le cas du Camping de La Torche, les choix et les convictions personnelles de Frédéric et Flora renforcent cette création de valeur. Par ailleurs, de nombreux acteurs internes comme externes y participent également.

Dans le cadre de la future vente de leur affaire, Frédéric et Flora souhaitent mettre en évidence ce qui contribue à la performance globale du camping.

| **Questions obligatoires** | |
|---|---|
| 3.1 | Analyser l'évolution du chiffre d'affaires et du taux d'occupation entre 2018 et 2019 afin d'évaluer la performance commerciale du camping. |
| 3.2 | Montrer que l'organisation est performante d'un point de vue financier en prenant appui sur les deux indicateurs suivants : résultat net et taux de profitabilité. |
| 3.3 | En une quinzaine de lignes, démontrer que le Camping de La Torche est performant. |

| **Questions au choix. Répondre au choix à l'une des questions suivantes.** | |
|---|---|
| 3.4 a | Évaluer la valeur perçue dégagée par le camping. |
| 3.4 b | Présenter les impacts de la publication des avis des internautes sur l'attractivité du Camping de La Torche. |

**Document 1**

**Un camping engagé : le mot des propriétaires**

Le Camping de La Torche est engagé dans une démarche de développement durable à la fois écologique et tournée vers l'économie locale pour faire vivre le territoire breton. Dans le contexte actuel, il nous paraît primordial de mettre notre engagement au cœur de notre métier afin de partager nos valeurs avec tous nos partenaires en s'appuyant sur nos compétences liées à notre savoir-faire dans l'accueil et les services proposés à nos clients. Un petit florilège de nos activités engagées :

- nous privilégions des fournisseurs locaux (bières, produits d'épicerie, etc.) ;
- nous avons aménagé un potager et une serre bioclimatique qui servent de support pédagogique pour les jeunes générations (groupes d'élèves, activités de jardinage avec les petits en été, initiation à la permaculture, etc.) ;
- nous proposons des ateliers DIY[1] pour apprendre à nos clients à fabriquer leurs propres produits cosmétiques et ménagers ;
- nous prenons soin de nos animaux (moutons, poules, canards, etc.) qui nous fournissent des œufs, qui absorbent nos déchets organiques, qui tondent nos pelouses et aèrent nos sols…

*Source : www.campingdelatorche.fr*

**Document 2**

**Témoignages de salariés saisonniers**

L'activité saisonnière du camping nécessite de recruter tous les ans des employés saisonniers, en contrat à durée déterminée.

***Ophélie, hôtesse d'accueil et serveuse***

*« Je crois que je n'ai jamais eu de patrons aussi sympathiques ! Ils laissent prendre des initiatives, des décisions, ils font confiance. Ils n'imposent rien, ils proposent. Au poste d'accueil, on doit être polyvalent. J'en apprends tous les jours. Flora me forme chaque année sur beaucoup de choses, on pousse chaque fois plus la collaboration. Elle délègue progressivement ses tâches, et le travail varie beaucoup du coup ».*

***Edgar, employé polyvalent***

*« J'apprécie beaucoup le cadre de travail. On forme une très bonne équipe, en particulier ceux qui vivent sur place. On a créé de vrais liens amicaux. De tous mes emplois, c'est celui que je considère le plus « libre », car les horaires sont pour moi très flexibles et me permettent de profiter des activités estivales. En plus, le salaire est très intéressant et les primes en fin de saison sont généreuses. On se sent vraiment reconnu pour son travail et son investissement. En tant qu'employé polyvalent, j'ai une vraie variété de travaux à effectuer, car en plus de mes tâches attitrées comme les travaux de jardinage ou de plomberie, je suis aussi parfois à l'accueil, au bar, au ménage… Le management est assez original : les gérants laissent énormément d'autonomie, alors qu'eux-mêmes sont assez surchargés de travail, mais ils demeurent bienveillants. L'esprit d'initiative est donc une qualité indispensable pour travailler au camping.*

*Je suis aussi en phase avec le côté écologique et le fait qu'on soit plusieurs à partager ces valeurs. Cela me permet de progresser aussi, d'échanger, d'apprendre aux autres mais aussi d'apprendre moi-même. C'est un travail très enrichissant »*

[1] *Do It Yourself :* faire soi-même les produits du quotidien.

**Document 3**

**Le prix de l'accueil Sites et Paysages 2019**




Le Camping de La Torche est membre du réseau Sites et Paysages, présent sur tout le territoire français. Suite à une enquête auprès des clients réseau, il apparaît que c'est au Camping de La Torche que l'accueil est le meilleur. En effet, que les critères retenus soient les services proposés, l'amabilité des hôtes ou encore leur disponibilité, la gérante est championne du sourire toutes catégories.

D'ailleurs, Flora Thouzeau n'entend pas autrement son métier : « faire en sorte que les gens passent de bonnes vacances, c'est ma première mission ! »




**Document 4**

**Présentation de l'écosystème du camping lors de l'accueil des clients**

*Toute l'équipe du Camping de La Torche est ravie de vous accueillir, soyez les bienvenus !*

*Le Camping de La Torche est situé sur le territoire Bigouden Sud, en Bretagne.*

**La Torche en quelques chiffres**

- Le Pays Bigouden Sud regroupe 12 communes dont 11 situées en bord de mer et compte : 37 397 habitants (90 000 en haute saison).
- Un vaste territoire avec une ville centrale, Pont-L'Abbé, mais qui conserve un caractère multipolaire du fait de son histoire façonnée par la pêche.
- Des filières économiques structurantes, en pleine mutation :
    - la filière maritime, moteur de l'économie locale : 4 ports de pêche, 900 marins, 1 200 autres emplois liés à la mer (construction – réparation navale, mareyage, aquaculture, nautisme, etc.) ;
    - une filière touristique dynamique, marquée par une forte saisonnalité : 3 350 emplois, près de 1 million de nuitées en 2018 ;
    - un tissu très dense de TPE artisanales : 1 200 emplois ;
    - une filière agricole à conforter : 140 emplois.

Mais aussi un territoire quasi péninsulaire au cadre de vie préservé et authentique qui attire les travailleurs nomades, les néoruraux, les passionnés de surf et de nature.

Le site de La Torche avait annoncé officiellement sa candidature pour accueillir les épreuves de surf des jeux olympiques de 2024.

**Nos engagements**

L'engagement du Camping de La Torche ne se limite pas à la démarche zéro déchet ni à l'utilisation d'une énergie 100 % verte. Les partenaires locaux du camping entrent eux aussi dans une logique de développement durable : le camping devient un lieu privilégié de tourisme nature.

Le camping est ainsi partenaire de la LPO (Ligue de protection des oiseaux) : si vous êtes patients et discrets, il vous sera permis d'apercevoir au petit jour le ballet des oiseaux qui sortent de leurs nichoirs pour aller se restaurer à l'une des mangeoires. Ces petits abris de bois sont disposés un peu partout dans le camping… Soyez attentifs !

Aussi, la moitié du parc de vélos proposés à la location au camping sont ceux d'une association récupérant et réparant les vieux vélos. Pour les plus petites bourses et les plus écologiques !

Pour valoriser le patrimoine gastronomique breton, des cours de cuisine sont proposés par notre partenaire restaurateur : tournez votre crêpe avec un expert et dégustez un apéritif breton offert à tous les clients, dans un cadre régional typique. Vous pourrez aussi découvrir les vertus des algues marines avec une pionnière de la pêche artisanale aux algues : Scarlette vous apprendra à les cuisiner, mais aussi à connaître toutes leurs qualités nutritives et médicinales.

Pour des vacances « détente », nous vous proposons une initiation au yoga chaque semaine, mais aussi des massages prodigués par notre spécialiste qui intervient tous les lundis au camping. Et pour rester dans la rubrique santé, nos jeunes amis du « *food truck* »[2] vous proposent chaque fin de semaine un menu *vegan*[3].

Pour compléter vos vacances de « consom'acteurs », vous trouverez à la réception et en stands éphémères le mercredi, les produits artisanaux de nos voisins : fromages de brebis de Tréguennec, miel de Plomeur ou encore bijoux de la Torche, vous trouverez de quoi régaler de souvenirs toute la famille.

*Sources : www.la-croix.com - /www.ccpbs.fr*

**Document 5**

**La certification écolabel européen**

Signes d'excellence, les écolabels garantissent un niveau d'exigence élevé en termes de limitation des impacts des produits et services sur l'environnement et la santé, tout en maintenant leur niveau de performance.

En fonction des produits, les critères varient, mais l'exigence de fond demeure la même : des produits de qualité dont l'impact sur l'environnement est réduit. Gage de sérieux pour les consommateurs, les écolabels répondent aux principes suivants :

- des critères et seuils précis, pour la limitation des impacts environnementaux et la performance des produits ;
- des critères élaborés en concertation avec les fabricants, distributeurs, associations de protection de l'environnement et de consommateurs ;
- des cahiers des charges librement consultables ;
- une révision régulière des critères ;
- une certification par un organisme indépendant.

*Source : https://www.ecolabels.fr*

[2] Camion de restauration.
[3] Menu qui exclut tout produit d'origine animale.

**Document 6**

**Les modes de consommation évoluent dans le tourisme**

L'écotourisme a pour axe essentiel la découverte d'espaces naturels par le biais d'activités de découverte ou de loisirs respectueuses de l'environnement, mais également la rencontre des femmes et des hommes qui vivent de, et dans, cet espace.

De plus en plus de territoires misent sur ce type de tourisme et sensibilisent ainsi leurs professionnels, comme leurs visiteurs, au respect et à la valorisation des espaces naturels. La création des parcs naturels a ainsi joué en faveur du développement de l'écotourisme en France. L'appellation « *tourisme vert* » est parfois détournée de son sens en tant qu'argument marketing pour proposer de simples activités de plein air, sans forcément mettre en valeur les écosystèmes locaux ou les populations. Toutefois, des labels permettent de contrôler la dimension réellement écotouristique de certaines activités ou hébergements proposés : c'est le cas notamment de l'écolabel européen, de la *Clef Verte* ou du label *Gîtes Panda*.

De nouveaux types d'hébergement sont proposés, comme des cabanes dans les arbres ou des campings écologiques. Des tendances fortes sont également apparentées à l'écotourisme et basées sur un hébergement gratuit, comme le *woofing*[4] et les séjours à la ferme.

Les courts séjours, davantage privilégiés par les touristes aujourd'hui, font partie du succès de l'éco-tourisme. Aujourd'hui, on préfère par exemple partir quelques jours au vert dans une destination proche plutôt que prendre un mois de congés pendant l'été.

*Source : Les 8 tendances qui changent l'industrie du tourisme, 15.06.2019, www.consogloble.com*

**Document 7**

**Une énergie 100 % verte**

Choisir de passer ses vacances au Camping de la Torche, c'est opter pour un choix énergétique 100 % vert. Si nous n'amorçons pas notre mutation énergétique maintenant, nous n'aurons plus les moyens demain de le faire : l'énergie coûtera trop cher, et notre budget pour cette transformation sera totalement englouti dans nos factures. On nous annonce 30 à 40 % d'augmentation du coût de l'énergie dans les 10 prochaines années. Nous avons donc décidé d'agir pour assurer la viabilité de notre affaire autant que le respect de l'environnement. Pour cela, nous avons décidé de changer quelques habitudes :

- 98 % des éclairages du camping utilisent des ampoules basse consommation ;
- le balisage des allées est effectué grâce à des lampes solaires ;
- les radiateurs sont désormais intelligents pour économiser la chaleur (ils s'éteignent si une fenêtre s'ouvre par exemple) ;
- 105 panneaux photovoltaïques ont été posés sur les toits de nos habitats locatifs ;
- 6 panneaux solaires chauffent l'eau des sanitaires communs ;
- 900 litres d'eau de pluie peuvent être récupérés dans des réservoirs disposés aux quatre coins du camping ;
- une éolienne produit l'équivalent électrique de 12 radiateurs de 1 000 Watts.

*Source : www.campingdelatorche.fr*

[4] *Woofing* : travail bénévole de personnes sur une exploitation agricole et biologique en échange du gite et du couvert.

**Document 8**

## Le nouveau profil du consommateur dans le tourisme

### Un touriste plus « professionnel »

Le nouveau consommateur est zappeur, infidèle, exigeant sur le rapport qualité/prix. Il réserve et achète en ligne et demande des prestations de plus en plus personnalisées. Il négocie et est à la recherche de la meilleure affaire possible. Pour cela, il utilise les outils comparatifs sur internet. En résumé, il est méfiant, autonome et professionnel.

### Et plus à la recherche d'une émotion, d'une expérience

Le touriste cherche aujourd'hui à travers les vacances une expérience ou une émotion à vivre ensemble (retrouvailles). Il souhaite s'émouvoir devant de grands paysages, une bonne table ou une histoire humaine. Il lui faut un peu d'imaginaire pour être ailleurs, car les vacances deviennent une expérience humaine et émotionnelle.

### Ce consommateur de plus en plus paradoxal préfigure déjà certains comportements du futur

Parallèlement à ces grandes évolutions, on voit se développer des tendances à contre-courant de la consommation classique comme l'empathie, l'écocitoyenneté ou le partage. Présents sous forme d'arbitrage au sein de chacun de nous, ces comportements naissants et paradoxaux préfigurent déjà les modes de consommation du futur.

Ainsi, nous sommes aujourd'hui à la fois exigeants sur le prix et sur la qualité écocitoyenne d'un produit, de plus en plus individualistes mais participant à de nombreux réseaux sociaux, de plus en plus connectés mais en recherche de déconnexion totale.

*Source : https://otfutur.lenord.fr*

**Formulaire de contact disponible sur le site internet du camping**

## Contactez notre camping du Finistère

Afin de répondre au mieux à votre demande concernant notre camping du Finistère Sud en Bretagne, merci de compléter précisément le formulaire ci-dessous avec vos informations personnelles. Nous vous recontacterons dans les plus brefs délais.




* champs obligatoires

**Extraits des mentions légales**

***Cookies***

La navigation sur ce site internet est susceptible de provoquer l'installation de cookie(s) sur l'ordinateur de l'utilisateur. […]

**Politique de confidentialité**

Nous prendrons toutes les mesures que nous jugeons raisonnablement nécessaires pour garantir que vos informations sont traitées de manière sécurisée et conformément à cette politique de confidentialité et de cookies. Seul notre établissement est destinataire de vos informations personnelles. Celles-ci, que ce soit sous forme individuelle ou agrégée, ne sont jamais transmises à un tiers. Nous veillons à ce que vos données personnelles restent exactes et à jour. Cependant, vous êtes responsable de nous informer de toute modification apportée à vos données personnelles et d'autres informations (telles que la modification des coordonnées).

Bien que nous prenions ces mesures pour assurer la sécurité de vos informations, vous devez être conscient des nombreux risques liés à la sécurité des informations qui existent et prendre les précautions appropriées pour nous aider à protéger vos informations. La nature d'internet est telle que nous ne pouvons pas garantir la sécurité des informations que vous nous transmettez par voie électronique, et toute transmission est à vos risques et périls. Vous pouvez révoquer votre consentement au traitement de vos données à tout moment en envoyant un courriel à l'adresse stipulée dans la partie "Éditeur du site" de cette même page.

Vous pouvez nous demander à tout moment des informations sur les données personnelles que nous détenons à votre sujet ou nous demander de les corriger ou de les supprimer.

*https://www.campingdelatorche.fr*

**Document 10**

**Enquête de fréquentation dans les hébergements collectifs touristiques en 2019**

| Résultats sur : | Taux d'occupation en 2019 (en %) | Variation 2019/2016 (en points) |
|---|---|---|
| Camping de La Torche | **38,8** | **- 0,8** |
| Les campings de Bretagne | **38,0** | **1,4** |
| Les campings de Bretagne de même catégorie : *3 étoiles* | **35,4** | **0,8** |
| Les campings de Bretagne de capacité : *supérieure ou égale à 115 emplacements* | **41,1** | **1,3** |
| Les campings de la zone du territoire Bigouden Sud | **39,4** | **2,7** |

*Source : Conseil national de l'information statistique (CNIS)*

**Document 11**

**Comptes de résultat simplifiés du Camping de La Torche**

Comptes de résultat au 31 décembre, en euros

| | 2018 | 2019 | | 2018 | 2019 |
|---|---|---|---|---|---|
| Charges d'exploitation | 371 000 | 387 950 | Produits d'exploitation | 437 034 | 454 925 |
| | | | *dont chiffre d'affaires :* | *419 372* | *444 827* |
| Charges financières | 10 528 | 10 654 | Produits financiers | 748 | 638 |
| Charges exceptionnelles | 415 | 964 | Produits exceptionnels | 4 216 | 3 549 |
| **Total des charges** | **381 943** | **399 568** | **Total des produits** | **441 998** | **459 112** |
| **Résultat** | **60 055** | **59 544** | **Perte** | | |
| **Total général** | **441 998** | **459 112** | **Total général** | **441 998** | **459 112** |

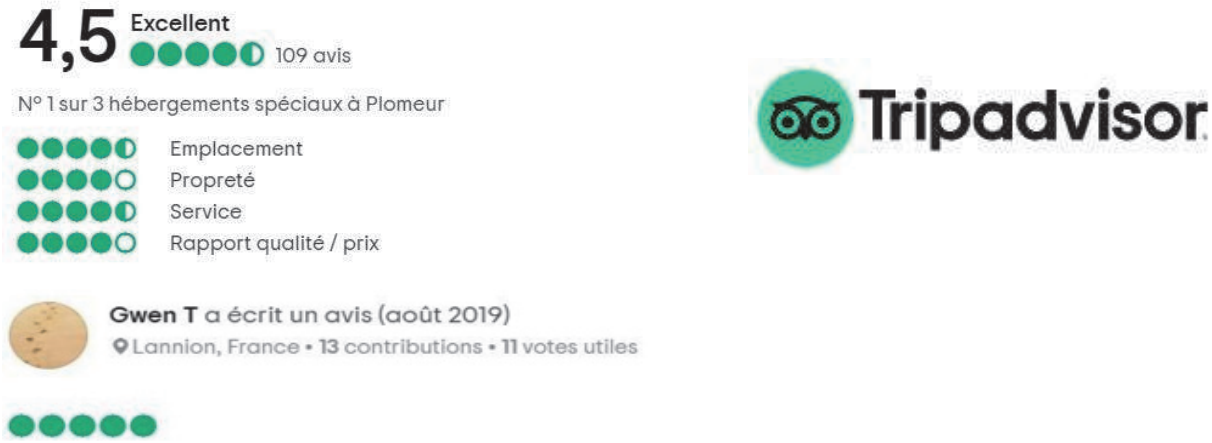
**Document 11 (suite)**

| | 2018 | 2019 |
|---|---|---|
| Taux de profitabilité | 14,32 % | 13,38 % |

Le taux de profitabilité est un ratio qui permet de comparer le résultat au chiffre d'affaires. Dans le secteur d'activité de l'hôtellerie de plein air, le taux de profitabilité est d'environ 11 %.

**Document 12**

**Les avis des internautes[5] : le camping de La Torche bien noté**



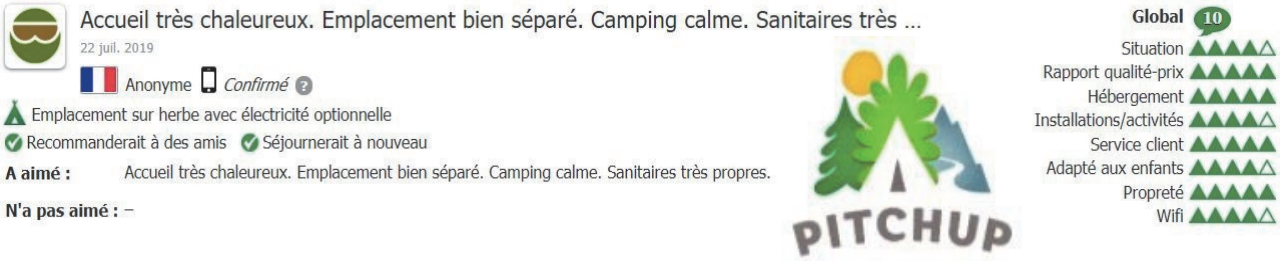

Un camping très calme, ce qui est loin d'être le cas de beaucoup de campings. Les campeurs se respectent entre eux. Les sanitaires sont propres et entretenus malgré le nombre de campeurs. L'accueil est au top et personnalisé, ce qui montre que le personnel est aux petits soins. Je recommande ce camping à 300 %. Le plus, la piscine.

*Source : tripadvisor.fr*




Un lieu superbe en pleine nature où l'écologie est présente. Fred et Flora sont vraiment à l'écoute des vacanciers et très réactifs à la moindre demande.

*Source : Local Guide Google my Business, google.com*




*Source : Pitchup.com*

[5] *Tripadvisor* et *Pitchup* sont des sites internet, parmi d'autres, qui offrent des avis et conseils touristiques émanant de consommateurs.

Copyright © 2026 FormaV. Tous droits réservés.

Ce document a été élaboré par FormaV© avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV©, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV© se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.