

## Examen modulaire SVF-ASFC

Session  
Printemps 2016

# Communication

## Tâches à résoudre et solutions recommandées

## Règlement 2013

**Durée de l'examen:**  
90 minutes

**Moyens auxiliaires autorisés:**  
Selon convocation à l'examen

---

Collez votre vignette d'examen ci-dessus!

Numéro de place assise: \_\_\_\_\_

Points: \_\_\_\_\_

Signature expert-e 1: \_\_\_\_\_

Signature expert-e 2: \_\_\_\_\_

Cet examen modulaire comprend 3 tâches que vous devez résoudre, vous candidate/candidat, en tant que responsable de l'équipe «**Conseil à la clientèle / Vente**» au sein de la filiale de Sierre de **Piton Voyages SA**. Ne prenez pas de dispositions qui ne seraient pas contenues dans la description des tâches. Toutes les informations dont vous avez besoin pour votre travail se trouvent dans les documents mis à votre disposition.

Ecrivez les solutions de chaque tâche, **à la main, directement sur la feuille de la tâche, de manière lisible et compréhensible pour une tierce personne** (ce qui est écrit au crayon n'est pas valable). Vous disposez de **90 minutes** pour la réalisation de ce travail. Vous seul-êtes responsable de votre temps.

Les **tâches 1 et 2** ont un coefficient **40%** chacune, et la **tâche 3** un coefficient **20%**.

## **Piton Voyages SA – Situation initiale**

Vous, candidate/candidat, avez achevé voici six ans votre seconde formation d'agent-e de voyage avec CFC par une maturité professionnelle; vous travaillez depuis lors dans la filiale de Piton Voyages SA à Sierre. Il y a deux ans vous avez été promu-e responsable de filiale. L'entreprise Piton Voyages SA a été créée en 1985 par deux sœurs; elle compte 12 filiales en Suisse et 2 au Liechtenstein. Les offres s'articulent autour de vacances à la mer, de destinations last minute, de voyages individuels, de vols, de location de chambres d'hôtels, de croisières et de voitures de location.

Piton Voyages SA offre tout ce qu'on peut trouver sur Internet, et plus encore. Votre conseiller et votre conseillère ont une longue expérience dans le voyage en tant que professionnels de la branche et en tant que personnes. Ils sont très compétents aussi bien en ligne que dans les entretiens personnalisés. Le modèle d'affaire de Piton Voyages SA préconise que tous les conseillers/conseillères passent en moyenne trois mois par an en route dans le monde afin de garder leurs connaissances à jour. Cette modalité de travail vous enthousiasme: vous aimez particulièrement voyager vous aussi. Vous avez, en plus, du plaisir à guider des groupes et à découvrir des nouveautés. Vous êtes ainsi en mesure de conseiller votre clientèle grâce à vos expériences personnelles et en partant d'une perspective de voyageur. Le conseil client individualisé est d'ailleurs une des spécialités de Piton Voyages SA. Le travail dans cette entreprise est aussi passionnant parce que tous les conseillers /conseillères peuvent présenter toute la palette de produits.

L'industrie du voyage est en évolution permanente. Mais Piton Voyages SA a pu jusqu'à présent se maintenir sur le marché et se développer continuellement parce qu'elle a toujours réagi rapidement aux changements et qu'elle a suivi les nouvelles tendances.

## Votre rôle chez Piton Voyages SA

Vous, candidate/candidat, dirigez la filiale de Piton Voyages SA à Sierre. Vous conseillez vos clients, vendez des voyages taillés sur mesure et voyagez vous-même trois mois par année. Depuis votre promotion en tant que responsable de filiale vous conduisez une petite équipe de deux collaborateurs et un apprenti agent de voyage. Votre collaboratrice, **Rosanna Baio**, a le même âge que vous; elle est aussi votre main droite. Elle travaille depuis deux ans dans la filiale de Sierre. Elle prend beaucoup de responsabilités, agit de manière précise et fiable tout en réfléchissant de manière logique et toujours orientée service. Lors de vos absences vous savez pouvoir compter sur elle. **Axel Eriksson** a quelques années de moins que vous. C'est un excellent vendeur. Grâce à son charme naturel il convainc ses clients de réserver des prestations supplémentaires. Il est depuis huit mois dans votre filiale. Comme vous, Rosanna Baio et Axel Eriksson voyagent trois mois par année en tant que guides ou pour tester de nouvelles offres. Votre apprenti, **Thomas Levi**, est en première année; c'est un jeune homme très gentil et discret. Depuis qu'il a commencé son apprentissage chez vous en été, il s'est déjà bien ouvert. Quant à vous, vous êtes directement subordonné-e à **Regula Hugo**, une des deux sœurs fondatrices. Cette dernière occupe son poste à Lausanne où se trouve le siège central de Piton Voyages SA. Elle conduit le département «Piton Agences de voyages». Vous avez une relation de travail quelque peu ambiguë avec elle. D'une part vous appréciez qu'elle vous laisse beaucoup de liberté dans la conduite de la filiale de Sierre et, d'autre part, côté communication, Regula Hugo est très retenue; elle vous met souvent face à des faits accomplis, sans avoir pris langue avec vous.

---

## Tâche 1: Communication relative à l'introduction de mesures d'économie

### Situation de départ

Nous sommes le 15 mars 2016, il est 18.15 heures. Vous venez de rentrer de votre première étape d'un trek de deux semaines que vous menez avec un guide au Népal. Les participants au trek se sont retirés dans leur chambre jusqu'au souper. Vous et votre guide népalais Rajan préparez l'itinéraire de demain. Une fois Rajan parti vous allez dans le lobby de l'hôtel avec votre tablette et consultez votre boîte mail. Le décalage horaire avec la Suisse est de 4 heures 45. Vous lisez, entre autres, le mail suivant, envoyé par votre supérieure directe.

## Mail envoyé à Candidat-e

**Concerne:** Mesures d'économie  
**Date:** Mardi 15 mars 2016, 11:20.08  
**De:** [regula.hugo@pitonvoyages.ch](mailto:regula.hugo@pitonvoyages.ch)  
**A:** [candidat-e@pitonvoyages.ch](mailto:candidat-e@pitonvoyages.ch)

Chère Candidate / cher Candidat,

J'espère que tu es bien arrivé-e au Népal et que tu as un groupe agréable. Je regrette d'avoir à t'informer par voie électronique de décisions qui viennent d'être prises. Comme tu le sais, notre entreprise doit faire des économies. La force du franc et les pertes qui lui sont liées dans le commerce intérieur, ainsi que le départ de clients qui ont passé à la concurrence étrangère nous forcent à cela. Les mesures concrètes suivantes ont été arrêtées :

- Simplification des processus
- Réduction dans le compte publicité médias imprimés
- Réduction dans le compte informatique hardware et software
- Réduction dans le compte mobilier
- Réduction dans le compte révision
- Formation continue des collaborateurs: réduction au niveau 2014
- Réduction en Suisse de 12 filiales à 9
- Réduction des voyages pour les responsables de filiale de 3 mois à 6 semaines
- Réduction des voyages pour les conseillers/conseillères de 3 mois à 4 semaines

Pour l'instant nous renonçons à des licenciements, mais certains ne sont pas exclus à l'avenir.

Il a été décidé hier que, à court terme, la filiale de Sierre serait l'une des trois qui allaient être fermées. Mais nous vous offrons, à toi et à ton équipe, y compris à l'apprenti, des postes à Lausanne, au siège central. Les places de travail sont à disposition. La filiale de Sierre sera fermée le 30 juin 2016. Les conditions-cadres d'emploi resteront les mêmes à l'exception du lieu de travail.

Nous vous ferons parvenir fin mars, à toi et à ton équipe, les résiliations pour modification de contrat de travail (congrés-modification). J'espère cependant vraiment que vous resterez tous chez nous. Comme tu ne seras de retour en Suisse qu'à fin mars, je te prie de réfléchir à tout cela depuis ton lieu de séjour actuel et de me faire parvenir ta décision par mail quant à ton déplacement possible à Lausanne. Veuillez s'il te plaît également informer les membres de ton équipe par mail des prochains pas prévus afin qu'ils comprennent les raisons de ces changements lorsqu'ils recevront, ces prochains jours, leurs résiliations pour modification de contrat. Au cas où les nouvelles conditions d'emploi ne seraient pas signées jusqu'au 31 mars 2016, le contrat de travail actuel de la personne qui n'aura pas signé sera résilié au 30 juin 2016.

Je te souhaite un trekking riche en aventures et me réjouis de te relire au plus tard en début de semaine prochaine.

Avec mes salutations les meilleures.

*Regula Hugo*  
Directrice de Piton Agences de voyages  
Avenue Chausse  
1005 Lausanne  
Tél. 024 800 50 10  
[regula.hugo@pitonvoyages.ch](mailto:regula.hugo@pitonvoyages.ch)

Vous accueillez les nouvelles de votre supérieure avec un sentiment mitigé. Vous pouvez comprendre que des mesures d'économie soient nécessaires, mais vous êtes déçu-e de la manière dont vous en êtes informé-e.

### 1. a) Tâche à résoudre

Après le souper avec votre groupe de trek vous rédigez un **mail adressé correctement** à Rosanna et Axel. Votre but est d'informer ces deux personnes des mesures qui ont été planifiées de façon à ce qu'elles comprennent pourquoi elles vont bientôt recevoir une résiliation pour cause de modification de contrat de travail avec un nouveau contrat. Vous aimeriez les motiver à passer de Sierre à Lausanne sans leur cacher les changements qui les attendent. Dans le même mail vous priez Rosanna de s'occuper personnellement de l'apprenti et de lui expliquer la situation.

#### Mail aux collaborateurs de la filiale de Sierre

**Concerne:** *Fermeture de la filiale de Sierre*

**Date:** 15.3.2016

**De:** [candidat-e@pitonvoyages.ch](mailto:candidat-e@pitonvoyages.ch)

**A:** [rosanna.baio@pitonvoyages.ch](mailto:rosanna.baio@pitonvoyages.ch); [axel.eriksson@pitonvoyages.ch](mailto:axel.eriksson@pitonvoyages.ch)

*Chère Rosanna, cher Axel,*

*J'ai appris aujourd'hui par mail qu'un certain nombre de mesures d'économie nécessaires allaient être prises chez Piton Voyages SA et je regrette de vous en informer par ce même canal. Notre filiale de Sierre va être fermée le 30 juin 2016, comme d'ailleurs deux autres filiales. Notre team – y compris l'apprenti – recevra une offre d'engagement aux mêmes conditions de travail que maintenant, mais au siège central à Lausanne. On nous fera parvenir ces prochains jours une résiliation pour cause de modification de contrat de travail avec un nouveau contrat.*

*Au cas où vous ne le signeriez pas jusqu'au 31 mars 2016, votre contrat actuel sera résilié au 30 juin 2016.*

*La force du franc et les pertes qui lui sont liées dans le commerce intérieur et le départ d'une partie de la clientèle ont conduit à cette décision. A côté de la fermeture des filiales, diverses mesures d'économie ont été prises. Je discuterai avec vous des détails dès mon retour. En ce qui vous concerne, en plus du déménagement à Lausanne, il faut noter que les voyages professionnels passeront des trois mois actuels à quatre semaines.*

*Rosanna, puis-je te demander d'informer personnellement Thomas et de t'occuper de lui.*

*Je vous remercie de prendre l'offre qui vous est faite en considération, et serais très heureuse si Piton Voyages pouvait compter à l'avenir aussi sur votre précieuse collaboration.*

*Meilleurs salutations*

*Candidat / Candidate*

## 1. b) Tâche à résoudre

Au soir de la troisième étape de votre trek vous constatez que vous avez reçu un mail réponse de vos collaborateurs.

### Mail envoyé à Candidat-e

**Concerne:** Mesures d'économie filiale de Sierre  
**Date:** Jeudi 17 mars 2016, 13:10.02  
**De:** [rosanna.baio@pitonvoyages.ch](mailto:rosanna.baio@pitonvoyages.ch)  
**A:** [candidat-e@pitonvoyages.ch](mailto:candidat-e@pitonvoyages.ch)  
**CC:** [axel.eriksson@pitonvoyages.ch](mailto:axel.eriksson@pitonvoyages.ch)

Chère Candidate / cher Candidat,

Axel et moi espérons que tu vas bien au Népal. Merci de nous avoir informés des mesures d'économie prises par la direction. Nous en avons discuté et nous sommes mis d'accord que c'est moi qui t'écrirais.

Nous avons été un peu choqués, les deux, et trouvons que c'est dommage qu'à l'avenir nous devons rester beaucoup plus de temps assis à nos bureaux. Nous souhaitons malgré cela continuer à travailler pour Piton Voyages SA. Axel se réjouit même beaucoup de pouvoir aller à Lausanne. Comme il n'a pas d'attache particulière il pourrait très bien déménager à Lausanne. Pour moi, le trajet de Sierre à Lausanne, de porte à porte, sera d'une heure et vingt minutes, ce qui ne constitue pas un obstacle à ce que je continue à travailler pour Piton Voyages SA. Ce qui en revanche me cause du souci, c'est que je ne sais pas si toi tu seras encore de la partie ou s'il y aura un changement de supérieur-e hiérarchique. En sais-tu plus à ce sujet? Pour moi c'est un point important avant que je ne signe la résiliation pour cause de modification de contrat – pour Axel aussi, d'ailleurs.

J'ai informé Thomas; il n'a pas vraiment réagi.

Reçois nos salutations les meilleures.

Rosanna et Axel

*Rosanna Baio  
Conseillère en voyages Piton Voyages SA  
Route de Sion 21  
3960 Sierre  
Tel. 027 400 60 10  
[rosanna.baio@pitonvoyages.ch](mailto:rosanna.baio@pitonvoyages.ch)*

Après avoir lu le mail vous remerciez vos deux collaborateurs avec un **petit SMS personnalisé**.

SMS à Axel, envoyé le: 18.3.2016

*Cher Axel, comme Rosanna me l'a écrit, tu t'es décidé pour un déplacement sur Lausanne, ce qui me réjouit beaucoup. Tu es un excellent vendeur et je suis sûre que tout le monde t'appréciera à Lausanne. Je te tiendrai au courant de ma propre décision. Je resterai d'ailleurs vraisemblablement votre responsable d'équipe. Cordialement, Candidat / Candidate*

SMS à Rosanna, envoyé le: 18.3.2016

*Cher Rosanna, je te remercie pour ton mail du 17.3.2016. Cela me réjouit que l'allongement du trajet à ton poste de travail ne soit pas un obstacle. Je te conseille de ne pas lier ta décision à la mienne. Je n'ai pas encore pris de décision définitive, mais je t'informerai dès que je l'aurai fait. Je pense d'ailleurs que je resterai votre responsable d'équipe. Cordialement, Candidat / Candidate*

### 1. c) Tâche à résoudre

Vous avez beaucoup réfléchi ces derniers jours à votre avenir chez Piton Voyages SA. Cela vous réjouit de savoir que votre petite équipe vous apprécie, mais vous n'êtes pas encore au clair si vous allez effectivement rester leur supérieur-e hiérarchique. Bien que Regula Hugo ait parlé de contrats inchangés, vous êtes sceptique car vous avez déjà souvent été informé-e de manière incomplète quant aux décisions de la direction. Rajan, votre accompagnant népalais, vous conseille de prendre les choses tranquillement. Il vous dit: «Regarde, chère Candidate / cher Candidat, nous vivons ici au Népal dans un pays merveilleux et pourtant la plupart des habitants sont très pauvres. Nous ne savons jamais comment sera fait notre avenir. Seuls quelques-uns parmi nous ont des emplois fixes qui leur procurent de la sécurité. Pourquoi ne prendrais-tu pas ce changement de lieu de travail comme une chance en laissant par la suite les choses venir à toi, simplement?»

Vous êtes conscient-e que Rajan a raison et décidez de rester chez Piton Voyages SA. Avant d'aller vous coucher, vous écrivez **un mail à votre supérieure hiérarchique** dans lequel vous lui rapportez votre décision. Vous l'informez également de la décision de vos deux collaborateurs. Votre cheffe doit aussi savoir ce qui préoccupe votre équipe.

#### Mail d'information à Regula Hugo



**Concerne:** *Modification du contrat de travail*

**Date:** *18.3.2016*

**De:** *[candidat-e@pitonvoyages.ch](mailto:candidat-e@pitonvoyages.ch)*

**A:** *[regula.hugo@pitonvoyages.ch](mailto:regula.hugo@pitonvoyages.ch)*

*Chère Regula,*

*Les informations transmises dans ton e-mail du 15 courant m'ont secoué-e, même si je comprends parfaitement les décisions concernant les mesures d'économie qui ont dû être prises. J'en ai informé mon équipe et je crois qu'Axel comme Rossanna vont signer leur nouveau contrat. Je m'y suis aussi résolu-e à tenter ce changement de Sierre à Lausanne et me réjouis des nouveaux défis qui m'attendent.*

*Mon équipe a cependant le souci de savoir si je resterai leur responsable ou s'il y aura du changement. Personnellement je souhaiterais continuer à collaborer avec mon équipe, mais je ne sais pas si ce sera le cas. Peux-tu m'en dire plus à ce sujet?*

*Cordialement*

*Candidat / Candidate*

## **1. d) Tâche à résoudre**

Vous rentrez de votre trek dimanche de Pâques. A la maison vous découvrez votre résiliation pour cause de modification de contrat de travail. A votre soulagement vous constatez que vous continuerez à être engagé-e en tant que responsable d'équipe. Vous signez alors votre nouveau contrat, quand bien même vous ne savez pas qui viendra dans votre nouvelle équipe et combien vous aurez de collaborateurs. Lors de votre premier jour de travail après le trek, le 29 mars 2016, Rosanna vous avertit que les parents de Thomas l'ont contactée par téléphone et qu'ils aimeraient vous parler. Vous les appelez en début d'après-midi et c'est la mère de Thomas qui vous répond.

*«Allô, oui, Madame Levi à l'appareil.»*

*«Bonjour Madame, c'est Candidate/Candidat qui vous appelle. Vous avez essayé de m'atteindre?»*

*«Ah, c'est vous, enfin. Bien sûr que j'ai essayé de vous atteindre. Notre fils est rentré à la maison il y a deux semaines et nous a appris qu'il courait le risque de ne pas pouvoir terminer son apprentissage. Je suis choquée...»*

*«Je regrette de ne pas avoir pu vous contacter plutôt, mais j'étais ...»*

*«Bien sûr vous étiez en vadrouille alors que des décisions graves se prenaient. J'ai de toute façon l'impression que vous ne vous occupez pas du tout de mon fils...»*

*«Madame Levi...»*

*«Toute cette affaire a cassé Thomas et il va mal!»*

*«Madame Levi, Thomas va pouvoir continuer son apprentissage chez nous. Au lieu de travailler à la filiale de Sierre, il ira à Lausanne...»*

*«Mais vous croyez quoi? Il a déjà maintenant plus de 40 minutes de trajet d'Ayent à Sierre. Pour aller en train à Lausanne il devra encore ajouter une heure et 20 minutes. Je me suis renseignée sur le côté juridique de l'affaire. Vous êtes dans l'obligation de prendre à vos frais les coûts de transport jusqu'à Lausanne. Et j'insiste là-dessus, il faut que la moitié du temps de trajet soit créditée au compte de Thomas. Il ne faut pas croire que vous allez pouvoir faire ce que vous voulez avec nous! Nous ne signerons pas le contrat tel qu'il nous est présenté et nous prendrons les mesures légales qui s'imposent pour nous défendre...»*

Et sur ces dernières paroles la mère de Thomas vous raccroche au nez. Vous rédigez une note de dossier en reprenant par écrit les points les plus importants de cette conversation, afin de pouvoir en discuter le lendemain avec votre supérieure.

## NOTE DE DOSSIER

<b>Titre de la note</b>	<i>Contrat d'apprentissage de Thomas Levi</i>
<b>Date de l'entretien</b>	<i>29.3.2016</i>
<b>Participant-e-s</b>	<i>Madame Levi (mère de Thomas), Candidat / Candidate</i>
<b>Raison de l'entretien</b>	<i>Délocalisation du lieu de travail de Sierre à Lausanne.                  Thomas et sa mère sont perturbés par la fermeture de la filiale de Sierre et se demandent comment l'apprentissage va se poursuivre.                  La mère de Thomas réclame une participation aux frais de déplacement pour se rendre au nouveau lieu de travail.</i>
<b>Mesures</b>	<i>1. Convenir d'un entretien personnel avec la mère et le fils jusqu'à la fin de la semaine.                  2. Informer de suite Regula Hugo de la situation.                  3. Vérifier les questions légales / la situation juridique.                  4. Déterminer quelle sera la marge de manœuvre dans la discussion.</i>
<b>Prochain pas</b>	<i>Demande à Regula Hugo si elle souhaite participer à la discussion avec Thomas et sa mère.                  Rappeler Madame Levi pour convenir du prochain entretien (date, heure, lieu).</i>

## Tâche 2: Information à la clientèle et distribution de tâches

### Situation de départ

Quelques jours ont passé. Vous êtes soulagé-e que votre supérieure ait pu trouver une solution gagnant-gagnant (win-win) avec Thomas et ses parents. Vous pouvez à nouveau vous concentrer sur le travail quotidien et la préparation du déménagement. Mais vous vous sentez cependant bien seul-e pour accomplir cette mission.

## 2. a) Tâche à résoudre

Dans votre filiale vous donnez des conseils, vous et vos deux collaborateurs, à beaucoup de clients fidèles qui viennent de tout le Valais. Vous avez même établi des relations étroites avec plus d'un. Vous décidez par conséquent de les informer personnellement par lettre de la fermeture de la filiale de Sierre, et vous les remerciez en même temps pour leur fidélité. Dans votre courte lettre d'information vous indiquez aussi le moment de la fermeture de la filiale. Vous décidez par ailleurs également d'évoquer les raisons qui ont mené à cette fermeture.

**Ecrivez votre solution dans l'encadré ci-dessous.**

Expéditeur	<i>Piton Voyages SA Filiale de Sierre SIERRE</i>
Destinataire	<i>A notre estimée clientèle</i>
Date	<i>Sierre, le 10 avril 2016</i>
Concerne	<i>Délocalisation de l'agence de Sierre à Lausanne</i>
Formule de politesse / titre	<i>Chère Cliente, Cher client,</i>
Partie principale	<i>Notre filiale de Sierre va fermer ses portes fin juin 2016. Nous continuerons cependant à vous servir avec le même engagement, dès le 1<sup>er</sup> juillet 2016, à partir de la maison mère, à Lausanne. Tout le personnel de la filiale de Sierre ira d'ailleurs à Lausanne afin que vous puissiez, à l'avenir également, faire vos réservations avec les mêmes interlocuteurs qu'aujourd'hui.</i>  <i>La force du franc et les conséquences économiques qu'elle entraîne ont forcé Piton Voyages SA à regrouper ses forces.</i>

Formule de  
salutation

*Nous nous réjouissons de pouvoir continuer à vous compter parmi notre clientèle, vous remercions par avance de votre confiance et vous adressons, chère Cliente, cher Client, nos salutations les meilleures.*

## 2. b) Tâche à résoudre

Comme vous êtes ami-e du rédacteur en chef du «Nouvelliste», vous envisagez également d'informer les lecteurs et lectrices de ce journal régional de la fermeture de votre filiale. Avec cet article vous voulez aussi mettre en avant les forces de votre entreprise. N'étant pas un-e professionnel-le de la rédaction de communiqués de presse, vous vous concentrez sur le contenu de l'article. Ecrivez votre **proposition de texte pour le communiqué de presse** dans le «Nouvelliste» dans l'encadré ci-dessous.

**Titre:** *Piton Voyages SA: regroupement de la filiale de Sierre et de la maison mère à Lausanne*

### Partie principale:

*La filiale de Sierre de Piton Voyages SA sera fermée fin juin 2016 pour des raisons économiques. La fermeture n'entraînera pas de licenciements étant donné que le personnel dans son ensemble ira travailler à Lausanne. En prenant cette mesure, Piton Voyages SA pourra gagner en synergies. Une plus grande équipe de conseillères et conseillers sera encore mieux à même de répondre de manière efficace aux vœux de sa clientèle. Tous les agents de voyage disposent d'une grande expérience en la matière et ont une connaissance approfondie des plus belles destinations dans le monde entier. Les spécialités de Piton Voyages SA sont les vacances à la mer, les last minute, les voyages en individuel et bien d'autres arrangements encore. Les conseillères et conseillers de Piton Voyages SA connaissent les destinations qu'ils proposent personnellement, puisqu'ils en ont évalué les particularités sur place. Toutes les personnes qui ont envie d'horizons lointains n'ont plus qu'à s'adresser à l'équipe de Piton Voyages SA pour exprimer leurs souhaits ou à passer par notre site Internet: [www.pitonvoyages.ch](http://www.pitonvoyages.ch).*

## 2. c) Tâche à résoudre

Après avoir rédigé le brouillon du communiqué de presse vous l'envoyez avec la lettre destinée à vos clients à la responsable marketing de Piton Voyages SA, Sandrine Millet, en la priant de bien vouloir revoir et rédiger vos textes selon les formes usuelles. Sandrine Millet est une de vos bonnes connaissances et vous la tutoyez.

### Mail avec mission à Sandrine Millet

**Concerne:** *Relecture et corrections du communiqué de presse et de la lettre à la clientèle*

**Date:** 13.4.2016

**De:** [candidat-e@pitonvoyages.ch](mailto:candidat-e@pitonvoyages.ch)

**A:** [sandrine.millet@pitonvoyages.ch](mailto:sandrine.millet@pitonvoyages.ch)

**Annexes:** Brouillon\_Communiqué\_presse.doc; Projet\_lettre\_clientèle.doc

*Chère Sandrine,*

*En raison de la fermeture de la filiale de Sierre, j'ai rédigé un communiqué de presse et une lettre d'information destinée à notre clientèle. Tu trouveras en annexe les deux projets. Puis-je te demander de rédiger ces deux textes de manière appropriée et de me les renvoyer jusqu'à la fin de la semaine ? Le communiqué de presse sera envoyé au Nouvelliste, la lettre à tous les fidèles clients de Piton Voyages SA – Sierre.*

*Je te remercie d'avance pour ton soutien et me tiens à ta disposition pour toute question supplémentaire.*

*Avec mes salutations les meilleures.*

*Candidat / Candidate*

## 2. d) Tâche à résoudre

Après seulement une demi-heure Sandrine Millet répond à votre mail.

### Mail envoyé à Candidat-e

**Concerne:** Re: Tâche : rédaction de textes  
**Date:** [13.4.2016](#)  
**De:** [sandrine.millet@pitonvoyages.ch](mailto:sandrine.millet@pitonvoyages.ch)  
**A:** [candidat-e@pitonvoyages.ch](mailto:candidat-e@pitonvoyages.ch)

Chère Candidate / cher Candidat,

J'ai bien reçu ta demande pour revoir tes textes. Effectivement, je suis chargée de rédiger les textes pour les filiales qui vont fermer. Mais la tâche que tu m'as confiée ne correspond pas aux directives que j'ai reçues de la direction. Comme il y a aussi deux autres filiales – outre la tienne – qui vont fermer fin juin, la direction aimerait que la communication dans les médias soit coordonnée. Est-ce que personne ne t'a fait savoir qu'il existe un concept pour tout ce qui touche aux publications – concept pour lequel je suis responsable?

Concernant la manière dont tu souhaites orienter ta propre clientèle, il n'y a pas de prescriptions particulières. Je trouve d'ailleurs ta lettre pertinente et tu peux tout à fait l'envoyer ainsi. N'hésite pas à me solliciter si tu as encore des questions.

Avec mes salutations les meilleures.

*Sandrine Millet*  
Marketing Piton Voyages SA  
Avenue des Bâtons de chaise 100  
1207 Genève  
Tel. 022 840 80 20  
[sandrine.millet@pitonvoyages.ch](mailto:sandrine.millet@pitonvoyages.ch)

Vous vous rendez compte que vous avez encore beaucoup de questions ouvertes en lien avec le changement de Sierre à Lausanne. Vous prenez un bloc notes en main et écrivez **4 questions importantes** que vous avez l'intention de soumettre lors de votre prochaine séance à votre supérieure. Formulez des phrases complètes. (Vous préparez vos questions en fonction de la description du cas que vous avez lue jusqu'à présent.)

### Question 1

*Quelles sont exactement mes tâches et responsabilités pour ce qui est de la communication concernant la fermeture de la filiale?*

### Question 2

*Quand recevrai-je le concept général portant sur les tâches/attributions que j'ai encore à remplir?*

### Question 3

*Dois-je me soucier du déménagement?*

### Question 4

*Qui sera ma personne de contact lors du déménagement?*

## Tâche 3: Justifications

### Situation de départ

Vous venez de participer à une formation continue qui traitait du thème suivant : *les principaux moteurs de changement dans le tourisme*. Vous avez répertorié les tendances à venir dans un tableau.



### 3. a) Tâche à résoudre

Vous réfléchissez maintenant aux changements qui représentent un danger pour le tourisme ou une chance. **Cochez dans le tableau qui suit la case qui correspond au facteur décrit.**

Les principaux moteurs de changement dans le tourisme			
1. Moteurs sociaux		Chances	Dangers
-	<i>Nouvelles structures familiales. Toujours plus de célibataires, toujours moins de familles avec enfants.</i>	X	<input type="checkbox"/>
-	<i>La conscience et le besoin d'être en bonne santé se développent. Les destinations où il peut y avoir de potentiels dangers pour la santé sont sous pression. Les régions où les eaux et les plages sont polluées, où l'air est irrespirable, où le paysage est bétonné, où il y a des maladies, etc., sont évitées.</i>	X	<input type="checkbox"/>
-	<i>Développement d'une orientation axée sur les valeurs; il y a même concurrence des valeurs.</i>	X	<input type="checkbox"/>
-	<i>L'éthique, l'écologie comme les valeurs sociales prennent de l'importance.</i>	X	<input type="checkbox"/>
-	<i>Développement d'une classe moyenne en Europe de l'Ouest.</i>	X	<input type="checkbox"/>
-	<i>Moins de temps libre. Il faut à nouveau travailler plus longtemps en Europe de l'Ouest.</i>	<input type="checkbox"/>	X
-	<i>L'élévation de l'âge de la retraite freine l'augmentation des voyages pour seniors.</i>	<input type="checkbox"/>	X
-	<i>En 2020 les « anciens » formeront la majorité de la population en Europe de l'Ouest. Il y a aura moins de jeunes et d'enfants.</i>	X	<input type="checkbox"/>
-	<i>Individualisation. La demande pour des voyages sur mesure se développe au détriment des voyages forfaitaires.</i>	X	<input type="checkbox"/>
2. Moteurs technologiques		Chances	Dangers
-	<i>Les nouvelles technologies de l'information et de la communication se développent sans arrêt. Elles sont aussi plus accessibles et plus performantes.</i>	<input type="checkbox"/>	X
-	<i>L'accès aux informations touristiques et aux réservations est toujours plus simple, plus rapide et meilleur marché.</i>	<input type="checkbox"/>	X
-	<i>Transport: plus, plus rapide, meilleur marché. Les longs courriers deviennent toujours moins chers.</i>	X	<input type="checkbox"/>
-	<i>Google Earth et le GPS ont révolutionné les cartes géographiques traditionnelles.</i>	X	<input type="checkbox"/>
-	<i>L'ingénierie de l'extrême se développe: mise à disposition de destinations qui jusqu'alors n'étaient pas accessibles aux touristes, tels les hôtels sous la mer ou les voyages dans l'espace.</i>	X	<input type="checkbox"/>
-	<i>Le contrôle technologique de l'environnement prend de l'importance. Les destinations qui peuvent être potentiellement touchées par des catastrophes naturelles sont de plus en plus dépendantes de systèmes d'alarme et de technologies touchant la purification des eaux et la météorologie.</i>	X	<input type="checkbox"/>
3. Moteurs politiques		Chances	Dangers
-	<i>L'insécurité due à des facteurs politiques se développe et retient les voyageurs ou empêche tout simplement de voyager.</i>	<input type="checkbox"/>	X
-	<i>Le terrorisme prend de l'ampleur. Les mesures de sécurité, la nécessité d'avoir des visas et les contrôles d'entrée dans les pays sont renforcés et rendent les voyages plus compliqués.</i>	<input type="checkbox"/>	X
-	<i>La confiance en la politique diminue.</i>	<input type="checkbox"/>	X
-	<i>L'ouverture de la Chine – un pays où il y a encore énormément d'endroits à découvrir – pourrait faire de ce pays, dans les 15 ans à venir, la destination la plus touristique au monde.</i>	X	<input type="checkbox"/>

-	<i>Le choc des cultures et les conflits interculturels latents peuvent rendre les voyages plus dangereux.</i>	<input type="checkbox"/>	<b>X</b>
---	---	--------------------------	----------

### 3. b) Tâche à résoudre

Quels sont selon vous, parmi les facteurs chances que vous avez cochés, les **3 chances les plus intéressantes** pour Piton Voyages SA? Justifiez votre choix au moyen de **4 à 5 phrases formulées correctement**.

<i>- Moins de familles et plus de voyages pour célibataires</i>
<i>- Plus de personnes âgées</i>
<i>- Augmentation de la demande pour des voyages en individuel</i>
<i>Les célibataires aiment les voyages et ont des moyens pour ce faire. Les « anciens » sont aujourd’hui plus fit que par le passé et ils ont des économies qu’ils dépensent volontiers dans les voyages. Les voyages en individuel / sur mesure sont déjà une spécialité de Piton Voyages SA et seront toujours plus demandés à l’avenir, ce qui est une chance pour l’agence qui a du personnel bien formés dans ce registre. Les célibataires ou personnes voyageant seules, comme les personnes plus âgées peuvent être attirées par ces voyages faits sur mesure avec un côté « aventurier ». La Chine pourrait être une destination très attrayante pour les personnes qui aimeraient découvrir quelque chose de neuf et ont assez d’argent à dépenser.</i>

### 3. c) Tâche à résoudre

Quels sont selon vous, parmi les facteurs dangers que vous avez cochés, les **3 dangers les plus graves** pour Piton Voyages SA? Justifiez votre choix au moyen de **4 à 5 phrases formulées correctement**.

<i>- Les technologies de l’information de la communication se développent sans arrêt</i>
<i>- Faire des réservations devient toujours plus facile</i>
<i>- L’insécurité politique gagne beaucoup de pays</i>
<i>Les clients font de plus en plus leurs réservations de voyage eux-mêmes. D’abord ils se renseignent sur le web et reçoivent une quantité d’informations – voire une avalanche d’informations – sur les destinations qu’ils envisagent de visiter, les conditions politiques et les problèmes qui y règnent. Ensuite ils vont souvent dans des agences de voyages et se laissent conseiller en détail. Ils ont toujours énormément de questions. Ils reviennent à la maison et font leur réservation tout seul. Pour Pitons Voyages SA, cela signifie: fournir des renseignements professionnels gratuitement. Les plus jeunes réservent seuls et ne fréquentent quasiment plus les agences. Les désordres politiques sont un danger pour toute la branche du voyage et influencent fortement le comportement des clients.</i>

**Fin de l’examen**