

# TABLE DES MATIÈRES

<b>E1</b>	<b>CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION</b> .....	<b>7</b>
	Présentation de l'épreuve .....	8
<b>Thème 1</b>	<b>La synthèse de documents</b> .....	<b>10</b>
	1. Préparation de la synthèse.....	11
	2. Rédaction de la synthèse.....	14
<b>Thème 2</b>	<b>L'écriture personnelle</b> .....	<b>33</b>
	1. Préparation de l'écriture personnelle .....	34
	2. Rédaction de l'écriture personnelle .....	37
<b>E2</b>	<b>COMMUNICATION EN LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE LVA ANGLAIS</b> .....	<b>45</b>
	Présentation de l'épreuve .....	46
<b>Thème 1</b>	<b>Compétence d'expression écrite</b> .....	<b>47</b>
	1. Le courrier commercial .....	48
	2. Écrire un court document professionnel.....	53
	3. Conseils pour l'épreuve.....	59
<b>Thème 2</b>	<b>Compétence d'expression orale en continu</b> .....	<b>60</b>
	1. Méthodologie de l'épreuve.....	61
	2. Conseils pour l'épreuve.....	80
<b>Thème 3</b>	<b>Compétence d'expression orale en interaction</b> .....	<b>81</b>
	1. Présentation.....	82
	2. Exemples de sujets abordés.....	83
<b>Thème 4</b>	<b>Expressions et mots utiles</b> .....	<b>84</b>
	1. Décrire / Describing .....	85
	2. Promouvoir / Promoting.....	86
<b>E3</b>	<b>TOURISME ET TERRITOIRES</b> .....	<b>89</b>
	Présentation de l'épreuve .....	90
<b>Thème 1</b>	<b>De l'invention du tourisme au phénomène mondial</b> .....	<b>91</b>
	1. Le tourisme a une histoire .....	92
	2. La révolution des transports et la diffusion du tourisme .....	93
	3. Le tourisme, un phénomène mondial.....	95
	4. Les acteurs du tourisme, du local au mondial.....	97
<b>Thème 2</b>	<b>Espaces et mise en tourisme des territoires</b> .....	<b>99</b>
	1. La mise en tourisme de l'espace littoral : aux origines du tourisme moderne ? .....	100
	2. La mise en tourisme de l'espace montagnard : du territoire inhospitalier au territoire attractif ..	103
	3. La mise en tourisme des espaces urbains .....	105
	4. La mise en tourisme des espaces ruraux .....	106
	5. La mise en tourisme des espaces vierges : du sanctuaire naturel jusqu'au tourisme spatial.....	107
	6. Le tourisme est-il en train de s'affranchir du milieu ? .....	108

<b>Thème 3</b>	<b>La mondialisation des principales formes de tourisme.....</b>	<b>109</b>
	1. Le tourisme culturel : du matériel à l'immatériel.....	110
	2. Le tourisme religieux : du pèlerinage au phénomène culturel.....	112
	3. Le tourisme de mémoire : du recueillement au voyeurisme.....	114
	4. Le tourisme événementiel : de la fête populaire au spectacle.....	116
	5. Le tourisme de croisière : massification et mondialisation.....	119
	6. Des formes de tourisme émergentes.....	122
<b>Thème 4</b>	<b>Quel avenir pour le tourisme ? .....</b>	<b>124</b>
	1. Le tourisme, victime de son succès : tourisme de masse et « surtourisme ».....	125
	2. Un tourisme destructeur et prédateur.....	126
	3. Le tourisme durable, une solution ?.....	127
	4. Le tourisme, un colosse aux pieds d'argile.....	128
<b>E4</b>	<b>GESTION DE LA RELATION CLIENTÈLE TOURISTIQUE .....</b>	<b>129</b>
	Présentation de l'épreuve.....	130
<b>Thème 1</b>	<b>Présentation et définition de la Gestion Relation Clientèle Touristique .....</b>	<b>136</b>
	1. Qu'est-ce que la Gestion Relation Clientèle Touristique ?.....	137
	2. Comprendre le parcours client en tourisme, pour optimiser son expérience.....	138
	3. Focus sur deux temps forts de la démarche de Gestion Relation Clientèle Touristique.....	139
	4. La GRCT dans le BTS Tourisme.....	140
<b>Thème 2</b>	<b>Approche trans-fonctionnelle de la GRC.....</b>	<b>143</b>
	1. La vente dans le secteur émetteur.....	144
	2. L'accueil sur les territoires.....	153
	3. Accompagnement/médiation.....	172
	4. Fidélisation et engagement.....	178
<b>Thème 3</b>	<b>La tourismatique.....</b>	<b>182</b>
	Présentation de la tourismatique.....	183
<b>Thème 4</b>	<b>Cadre socio-économique et juridique des activités touristiques.....</b>	<b>185</b>
	1. Principes généraux sur les contrats.....	186
	2. L'exécution des contrats.....	188
	3. La responsabilité contractuelle.....	189
	4. Les modes alternatifs de résolution des conflits relatifs aux contrats.....	190
	5. L'obligation précontractuelle d'information et de conseil – Les dispositions relatives aux clauses obligatoires.....	198
	6. Les dispositions protectrices du consommateur.....	201
	7. L'e-contrat de voyages.....	203
	8. Les contrats d'assurance liés aux voyages.....	207
	9. Les instruments de paiement.....	209
<b>E5</b>	<b>ÉLABORATION D'UNE PRESTATION TOURISTIQUE .....</b>	<b>213</b>
	Présentation de l'épreuve.....	214
<b>Thème 1</b>	<b>La connaissance du marché.....</b>	<b>217</b>
	<b>Sous-thème 1. Le cadre socio-économique et juridique des activités touristiques.....</b>	<b>218</b>
	1. Introduction à la mercatique (marketing).....	219
	2. La demande.....	223
	3. La réglementation de l'offre touristique.....	228
	4. Les acteurs de l'offre touristique.....	230
	5. Le cadre juridique de l'organisation touristique.....	232
	6. Le statut des personnes au travail.....	237

	<b>Sous-thème 2. Le fonctionnement d'une organisation touristique.....</b>	<b>246</b>
	1. L'orientation stratégique.....	247
	2. La structuration de l'organisation touristique.....	253
	3. La mobilisation des ressources humaines.....	257
	4. La mobilisation des ressources financières.....	264
	<b>Sous-thème 3. L'action mercatique.....</b>	<b>296</b>
	1. L'étude de marché.....	297
	2. La segmentation.....	308
<b>Thème 2</b>	<b>L'action mercatique touristique.....</b>	<b>312</b>
	1. Le produit.....	313
	2. Le prix.....	324
	3. La distribution.....	330
	4. La communication.....	336
<b>Thème 3</b>	<b>Montage de produits touristiques.....</b>	<b>360</b>
	1. Méthodologie de montage de produits touristiques.....	361
	2. Méthodologie de montage d'un évènement.....	370
<b>E6</b>	<b>GESTION DE L'INFORMATION TOURISTIQUE.....</b>	<b>375</b>
	Présentation de l'épreuve.....	376
<b>Thème 1</b>	<b>Les éléments fondamentaux de l'environnement numérique.....</b>	<b>378</b>
	1. Système d'information touristique.....	379
	2. Les réseaux informatiques et la sécurité.....	381
	3. La recherche d'information sur internet.....	383
	4. Le cloud computing et les outils Google.....	385
<b>Thème 2</b>	<b>Les outils bureautiques et les outils de communication.....</b>	<b>387</b>
	1. Présentation et Publication assistée par ordinateur.....	388
	2. Les sites internet.....	390
	3. Les images numériques.....	392
<b>EF2</b>	<b>PARCOURS DE PROFESSIONNALISATION À L'ÉTRANGER.....</b>	<b>395</b>
	Présentation de l'épreuve.....	396
<b>Thème 1</b>	<b>Trouver son stage à l'étranger.....</b>	<b>398</b>
	1. Conseils pour.....	399
	2. Rédiger son CV en langue étrangère (anglais).....	400
	3. Rédiger une lettre de motivation en langue étrangère (anglais).....	402
<b>Thème 2</b>	<b>Comment préparer l'épreuve.....</b>	<b>404</b>
<b>EF3</b>	<b>PROJET DE SPÉCIALISATION.....</b>	<b>407</b>
	Présentation de l'épreuve.....	408
<b>Thème 1</b>	<b>La boîte à outils de la méthodologie de projet.....</b>	<b>409</b>
	1. Savoir reconnaître un projet.....	410
	2. Les phases d'un projet.....	411
	3. La définition du projet.....	412
	4. La maîtrise de l'environnement et l'évaluation de la faisabilité.....	414
	5. La planification.....	415
	6. La mise en œuvre.....	418
	7. L'évaluation.....	419

**ANNALES ET CORRIGÉS 2016-2017-2018-2019 ..... 429**

E1 – Culture général et expression .....	430
Annales 2016.....	430
Annales 2017.....	434
Annales 2018.....	437
Annales 2019.....	443
Corrigés – E1 Culture générale et expression.....	450
Corrigé 2016.....	450
Corrigé 2017.....	453
Corrigé 2018.....	456
Corrigé 2019.....	460
E3 – Tourisme et territoire .....	465
Annales 2016.....	465
Annales 2018.....	475
Annales 2019.....	486
Corrigés – E3 Tourisme et territoire.....	496
Corrigé 2016.....	496
Corrigé 2018.....	500
Corrigé 2019.....	506
E4 – Élaboration de l’offre touristique .....	511
U42 – Production d’une prestation touristique.....	511
Annales 2016 – Épreuve métropole.....	511
Annales 2016 – Nouvelle Calédonie .....	524
Annales 2017 – Épreuve métropole.....	541
Annales 2018.....	557
Annales 2019 – Épreuve métropole.....	570
Annales 2019 – Nouvelle Calédonie .....	582
Corrigés – U42 – Production d’une prestation touristique.....	595
Corrigé 2016 – Épreuve métropole.....	595
Corrigé 2016 – Nouvelle Calédonie.....	603
Corrigé 2017 – Épreuve métropole.....	610
Corrigé 2018.....	618
Corrigé 2019 – Épreuve métropole.....	622
Corrigé 2019 – Nouvelle Calédonie.....	628

E1

CULTURE GÉNÉRALE  
ET EXPRESSION



# Présentation de l'épreuve

L'épreuve U1 « Culture Générale et Expression » est un travail qui requiert des capacités multiples. Sa vocation est d'évaluer les aptitudes du candidat sur différents points, dont aucun ne doit être négligé :

- sa maîtrise de la **méthodologie de la synthèse** ;
- son respect du principe d'**objectivité** ;
- son aptitude à la **concision** ;
- sa capacité à soutenir une **argumentation pertinente** ;
- la richesse de sa **culture générale** ;
- ses qualités d'**expression**, qui doivent être correction et clarté.

Dans le cadre d'une épreuve de 4 heures, l'étudiant se voit confronté à un énoncé portant sur **un corpus de quatre documents** (nombre standard ces dernières années) de natures variées, qui traitent tous d'**un des deux thèmes au programme**. Ces thèmes changeant chaque année, à raison d'un sur deux, le propos n'est pas ici de les traiter. Chaque étudiant l'aura fait, en cours, sous la houlette de son professeur et dans le cadre de son travail personnel. Il ne s'agit pas en l'occurrence de maîtriser un nombre préétabli de références qui seraient attendues de chaque candidat : la richesse d'une copie viendra aussi de l'originalité des références apportées sur le thème abordé par l'énoncé.

Dans la pratique, le candidat aura à traiter un énoncé en deux parties :

- une **synthèse de documents**, à réaliser à partir du corpus proposé, notée sur 40 ;
- une **écriture personnelle** qui consiste en une réflexion à mener pour répondre à une question en rapport avec le thème du corpus, notée sur 20.

L'ensemble constituera donc une note sur 60, ramenée à la note finale sur 20.

Cela signifie très concrètement que chacune des deux parties de cette épreuve est importante et que, tactiquement, vous ne pouvez pas négliger l'une ou l'autre. Or, une des difficultés majeures des candidats est de parvenir à une **organisation de leur travail** qui leur permette de traiter les deux volets de l'épreuve de façon satisfaisante. Comme vous le constaterez par la suite, la répartition de temps recommandée est la suivante :

- **2h30** pour la synthèse ;
- **1h30** pour l'écriture personnelle.

Les deux parties de l'épreuve font appel à des méthodes de travail quasiment opposées : il faut donc bien maîtriser

les compétences à mettre en œuvre pour chacune. Une connaissance **précise de la méthodologie** pour chacune est donc indispensable. L'apprentissage en est généralement fait lors de la première année, la deuxième étant plutôt consacrée à l'acquisition d'une culture variée sur les deux thèmes au programme.

## Conseils pratiques

Vous ne pouvez miser sur vos éventuelles qualités naturelles pour affronter cette épreuve. Les lacunes méthodologiques sont immédiatement repérées par les correcteurs et sévèrement sanctionnées. Votre travail, aussi intéressant soit-il, ne peut obtenir une note satisfaisante que s'il répond aux **exigences de l'épreuve**. Or ces acquisitions ne peuvent s'effectuer dans l'urgence car pour bien les maîtriser, vous devez les avoir expérimentées. Seul un **entraînement régulier** peut vous préparer efficacement à l'examen. Pour être pleinement efficient, il vous faut aussi le faire **en temps limité**, un des écueils récurrents étant la difficulté à traiter intégralement le sujet dans le temps imparti. Seul un entraînement régulier peut vous permettre de surmonter progressivement vos éventuelles faiblesses car une des difficultés de l'épreuve consiste à ne négliger aucune des **multiples contraintes imposées**.

**Le jour de l'épreuve**, pensez à vous munir d'une **montre**, sans compter sur votre téléphone portable, que vous devrez laisser, éteint, dans votre sac. Votre succès dépendra en partie de votre capacité à respecter le chronométrage recommandé dans les fiches méthodologiques. Au vu de la quantité de travail à fournir, vous n'aurez guère le loisir de vous détendre en cours d'épreuve : chaque minute est précieuse et doit être consacrée au travail. Il vous faut donc **rester concentré(e)** tout au long des quatre heures.

Le travail de **brouillon** doit être fait proprement si vous voulez être efficace : si vous peinez à vous relire, vos efforts auront été, au moins en partie, vains.

Veillez aussi à respecter les conseils qui vous sont donnés quant à la **longueur attendue** des deux parties du travail. Gardez-vous d'un excès de zèle, qui ne pourrait que se révéler nuisible : l'évaluation de votre travail tient compte de votre aptitude à produire une **copie complète, donc achevée, mais concise**, au moins en ce

qui concerne la synthèse. Quant à l'écriture personnelle, une longueur exagérée risquerait de compromettre la qualité de l'expression et/ou de l'orthographe, voire celle de la réflexion menée.

On ne saurait trop vous recommander d'effectuer un travail final de **relecture** soigné, qui vous permettra de corriger vos éventuelles erreurs et/ou maladresses. Enfin, de manière générale, la présentation de votre copie est à soigner : elle est le signe visible de votre sérieux,

de l'importance que vous accordez à votre travail... et du respect que vous manifestez à l'égard du correcteur. Par ailleurs, sur les copies d'examen qui sont à petits carreaux, pensez à n'écrire qu'une ligne sur deux : là encore, vous rendrez plus lisible votre copie et ne prédisposerez pas le correcteur contre vous avant même qu'il ait lu un seul mot de votre travail !



## **Thème 1**

### La synthèse de documents



# 1. Préparation de la synthèse

## 1. Composition du corpus

L'énoncé propose un corpus de quatre à cinq documents, de natures variées : le plus souvent

- deux textes d'idées (articles de journaux, extraits d'essais ou de traités)
- un texte littéraire (extrait de roman ou de pièce de théâtre, poème...)
- un document iconographique (dessin, photo, affiche de film ou de publicité... et plus exceptionnellement graphique ou tableau statistique).

La composition du corpus n'est cependant pas régie par une règle fixe et peut varier d'une année sur l'autre : ainsi, il a pu arriver, ces dernières années, que le corpus ne comporte pas de document iconographique.

## 2. Principe du travail

Il est extrêmement simple : vous devez réduire et confronter les documents, pour obtenir un travail de quatre à cinq pages manuscrites – une synthèse **concise, objective et ordonnée**, selon les termes officiels.

## 3. Réalisation du travail

Elle est en revanche plus ardue, car elle fait appel à des techniques de travail particulières. Il est essentiel, pour y parvenir, de procéder par étapes. Un temps approximatif est indiqué pour chaque étape.

### ■ Étape 1 : Lecture analytique du corpus ☉ 25 min.

- Le corpus ne sera lu qu'**une seule fois** : le temps imparti pour réaliser le travail est très court !
- Cette lecture doit donc être menée avec efficacité et intelligence. Le thème de la synthèse étant en général indiqué dans l'intitulé du sujet, vous savez sur quels points vous devez cibler votre lecture : uniquement ceux qui sont en rapport avec le sujet. Les autres idées contenues dans les documents, aussi intéressantes soient-elles, ne seront pas retenues.
- Pour mener à bien cette partie du travail, vous parcourrez, avec la plus grande attention, chaque document à l'intérieur duquel vous mettrez en **relief chacune des idées à retenir** à l'aide d'un surligneur ou d'un stylo, à votre convenance.

#### – Textes d'idées

Il est assez simple de saisir les idées de l'auteur dans ce type de textes, les documents étant sélectionnés justement pour leur clarté. Faites bien **la part entre**

l'essentiel et l'accessoire, et veillez à ne pas sur/souligner deux passages qui expriment la même idée de façons différentes.

#### – Textes littéraires

Il faut ici déduire les idées suggérées par un texte qui, bien souvent, ne présente pas de généralités, mais la singularité d'un personnage, fictif ou réel. Il vous faut alors sur/souligner les passages importants du texte et, dans la marge, inscrire **l'idée qui en découle** lorsqu'elle n'est pas exprimée directement dans l'extrait.

#### – Document iconographique

Le travail est ici quelque peu délicat car vous devez restituer le contenu du document, sans en livrer une interprétation personnelle puisque la synthèse doit respecter une totale objectivité. Il faut donc vous attacher aux **éléments divers qui constituent l'image**, à sa composition (premier plan, toile de fond...), mais aussi à son ton (dessin humoristique, caricature...) et à son objectif (émouvoir, faire acheter...).

### ■ Étape 2 : Tableau synoptique ☉ 30 min.

- Lorsque vous avez fini de lire le corpus, vous devez préparer un tableau qui reprenne tous les éléments que vous aurez relevés dans les documents. Ce tableau est l'élément à partir duquel vous allez réaliser la synthèse, il est donc très important que vous y apportiez le plus grand soin.
- Il s'agit d'être le plus méthodique possible, par exemple en utilisant une feuille de format A4, dans le sens horizontal, qui vous offrira un espace de travail plus confortable. Vous devez préparer **une colonne par document, plus une pour les pistes de réflexion** qui se dessineront lorsque vous en aurez rempli toutes les colonnes qui traitent des documents.
- Chaque colonne doit d'abord comporter un en-tête qui reprenne toutes les références du document : titre de l'extrait s'il en a un, entre guillemets ; titre de l'œuvre dont il est extrait, souligné ; nature de cette œuvre la plus précise possible (quotidien, magazine, roman, autobiographie, tableau...); nom de l'auteur ; date de parution du document.
- Ensuite, dans chaque colonne, vous devrez faire la liste des idées que vous avez relevées dans les documents, en les **reformulant**. La synthèse ne doit en effet en aucun cas constituer un patchwork de citations que

vous emprunteriez aux textes. Vous devez restituer chacune des idées avec vos propres mots, en étant le plus fidèle possible aux documents de départ. Il est donc plus simple d'effectuer ce travail de reformulation dès la deuxième étape, cela facilitera d'autant toute la partie rédaction.

- La **fidélité** aux documents d'origine est également impérative, car la synthèse devant être objective, il importe que vous ne trahissiez en rien les idées des différents auteurs et que rien, hormis ce qui vient des documents, n'apparaisse dans le tableau ou la synthèse : aucune remarque personnelle, aucun exemple – aussi pertinent soit-il – pour illustrer un propos, aucune réserve quant à une idée qui ne vous aurait pas totalement convaincu(e)...
- Le nombre d'idées retenues pour chaque document est variable : elle dépend de la richesse des documents. Il faut vous fixer comme objectif d'extraire au moins trois idées par documents, et tâcher de ne pas dépasser le nombre de dix.
- Les pistes de réflexion sont les grands axes qui apparaissent à la **confrontation** des documents : points communs mais aussi divergences entre les idées contenues dans les documents. Ce sont les éléments à partir desquels vous allez établir problématique et plan, ils doivent donc s'appuyer sur plusieurs des documents et offrir une vision globale sur le corpus. Il ne faut donc pas les multiplier à l'envi, mais vous limiter à 4, 5 ou 6 maximum.

Voir exemple de tableau en fin de fiche.

### ■ Étape 3 : Problématique ⌚ 5 min.

L'élaboration de la problématique est une étape délicate : la question que vous posez ne doit être ni trop précise, car elle serait réductrice, ni trop vague, car vous vous éloigneriez du sujet : elle doit vous permettre d'exploiter les idées que vous aurez relevées dans les documents. Vous devez donc la formuler en fonction de ce que vous allez développer dans votre synthèse.

### ■ Étape 4 : Plan ⌚ 15 min.

- Le plan doit être composé de **2 parties**, 3 maximum. Cependant, étant données les difficultés que vous devrez résoudre, il est plus raisonnable de vous en tenir à deux. Il vous sera ainsi plus facile de proposer un travail composé de parties équilibrées, ce qui est un des objectifs à respecter.
- Chaque partie doit être subdivisée en deux ou trois **sous-parties** environ, et chacune doit faire référence à au moins deux des documents du corpus, voire

davantage. La confrontation doit être effective à cette étape de votre travail.

- Le principe de base à respecter lors de la préparation du plan est que chaque document doit être exploité au moins une fois dans chacune des deux ou trois grandes parties.

### ■ Étape 5 : Rédaction de la conclusion ⌚ 5 min.

- Il est recommandé de rédiger la conclusion dès que le plan est établi, facilitant le bilan qu'elle doit comporter puisque vous avez alors la totalité du travail en tête.
- La conclusion comporte **deux étapes** :
  - un **bilan** qui répond à la question posée par la problématique, et doit correspondre à une phrase environ,
  - puis une **ouverture**, qui peut être un élément du corpus que vous n'avez pas eu l'occasion d'exploiter dans la synthèse ou un aspect du sujet qui n'apparaissait pas dans le corpus. C'est le seul moment où vous pouvez vous permettre un ajout personnel... Si vous manquez d'inspiration, vous pouvez le plus souvent ouvrir votre synthèse en faisant déboucher le bilan sur la question posée pour l'Écriture personnelle.

### ■ Étape 6 : Rédaction de l'introduction ⌚ 10 min.

Vous devez ensuite rédiger l'introduction, qui est constituée de trois étapes :

- Il faut d'abord **amener le sujet**, en évitant les généralités absurdes (« *De tout temps, l'homme...* »), mais en situant par exemple le cadre dans lequel s'inscrit ce sujet,
- Vous devez ensuite poser la **problématique**, de préférence sous forme de question indirecte, en montrant que, dans le cadre que vous venez de poser, cette question est tout à fait pertinente,
- Il faut enfin annoncer le **plan**, en tâchant de ne pas faire appel à la formulation du type : « *Dans une première partie, nous verrons que...* ».

### 👉 Attention !

Vous allez devoir **présenter les documents** du corpus, mais cette présentation doit absolument se faire dans la première partie, au fil de la synthèse et non dans l'introduction.

### ■ Étape 7 : Rédaction de la synthèse ⌚ 60 min.

Cette dernière étape comporte de nombreux impératifs. Reportez-vous à la fiche suivante, qui traite de cette question.

« Titre du doc. n° 1 », <u>Titre de l'œuvre</u> , nature de l'œuvre, Prénom NOM de l'auteur, date de parution.	« Titre du doc. n° 2 », <u>Titre de l'œuvre</u> , nature de l'œuvre, Prénom NOM de l'auteur, date de parution.	« Titre du doc. n° 3 », <u>Titre de l'œuvre</u> , nature de l'œuvre, Prénom NOM de l'auteur, date de parution.	« Titre du doc. n° 4 », <u>Titre de l'œuvre</u> , nature de l'œuvre, Prénom NOM de l'auteur, date de parution.	Pistes de réflexion
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Idée n° 1</li> <li>- Idée n° 2</li> <li>- Idée n° 3</li> <li>- Idée n° 4...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Idée n° 1</li> <li>- Idée n° 2</li> <li>- Idée n° 3</li> <li>- Idée n° 4...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Idée n° 1</li> <li>- Idée n° 2</li> <li>- Idée n° 3</li> <li>- Idée n° 4...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Idée n° 1</li> <li>- Idée n° 2</li> <li>- Idée n° 3</li> <li>- Idée n° 4...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Piste de réflexion n° 1</li> <li>- Piste de réflexion n° 2</li> <li>- Piste de réflexion n° 3</li> <li>- Piste de réflexion n° 4</li> </ul>