

**BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR**  
**ANIMATION ET GESTION**  
**TOURISTIQUE LOCALE**  
**ET**  
**VENTES ET PRODUCTIONS TOURISTIQUES**

**ÉPREUVE E4 – ÉCONOMIE ET DROIT**  
**APPLIQUÉS AU TOURISME**

**SESSION 2012**

**Durée : 4 heures**

**Coefficient : 3**

L'usage de la calculatrice est interdit pour cette épreuve.

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

Le sujet comporte 5 pages, numérotées de la page 1/5 à la page 5/5.

BTS VENTES ET PRODUCTIONS TOURISTIQUES et ANIMATION ET GESTION TOURISTIQUE LOCALE	<b>SUJET</b>	SESSION 2012
Economie et droit appliqués au tourisme	Code : VPEDA/AOEDA	Page : 1/5

En 2009, l'activité touristique s'est traduite par le déplacement de plus de 200 millions de touristes français sur notre territoire (Chiffres clés du tourisme, édition 2010).

Les entreprises de transport de personnes sont confrontées à des mutations profondes de leur environnement. Ces dernières les ont amenées à repenser leurs stratégies globales, leurs relations avec les usagers,...

## **Dossier 1 - Exploitation d'une documentation**

### **1. À l'aide de vos connaissances et de l'annexe 1 :**

1.1 - Expliquer l'expression « en l'absence de pourvoi ». Que se passerait-il si un pourvoi était formé ?

1.2 - Identifier la nature de la responsabilité engagée.

1.3 - Retrouver dans le texte les trois éléments qui permettent d'engager la responsabilité de la SNCF.

1.4 - Citer trois cas d'exonération sur lesquels la SNCF pourrait s'appuyer pour se dégager de sa responsabilité.

### **2. À l'aide de vos connaissances et de l'annexe 2 :**

2.1 - Caractériser la stratégie de développement de *Voyages-sncf.com*.

2.2 - *Voyages-sncf.com* a conclu un partenariat avec Karavel-Promovacances, dégager les avantages de cet accord.

2.3 - Au travers des différents exemples cités dans l'article, expliquer en quoi *voyages-sncf.com* améliore sa « qualité de service ». Qu'en pensez-vous ?

## **Dossier 2 - Développement structuré**

Transport et tourisme sont intimement liés. L'accélération des mutations technologiques, la prise en compte des préoccupations environnementales éclairent d'un jour nouveau cette relation.

**Dans un développement structuré, vous traiterez le sujet suivant :**

***Le développement des moyens de transport est-il une opportunité ou une menace pour l'activité touristique ?***

BTS VENTES ET PRODUCTIONS TOURISTIQUES et ANIMATION ET GESTION TOURISTIQUE LOCALE	SUJET	SESSION 2012
Economie et droit appliqués au tourisme	Code : VPEDA/AOEDA	Page : 2/5

## ANNEXES

*Dans le souci du respect de la propriété intellectuelle et du droit d'auteur, les articles de presse spécialisés ou non sont reproduits en leur état originel. Ils sont donc susceptibles de comporter des mots ou expression de style oral ou professionnel.*

### Annexe 1

#### Retard : la SNCF condamnée à indemniser un passager



La Cour d'appel de Paris a condamné la SNCF à verser 5.000 euros à un passager qui avait perdu une journée de travail suite à un retard de train. Cette décision pourrait faire jurisprudence. Dans ce cas, la SNCF ne pourra plus se contenter de rembourser le billet, mais devra indemniser chaque voyageur victime d'un défaut de ponctualité.

Dans cette affaire, le passager est un avocat qui a raté un rendez-vous important à cause du retard d'un train de banlieue qui l'a empêché d'avoir son TGV. En l'absence de pourvoi, la condamnation de la SNCF par la cour d'appel de Paris fait désormais "jurisprudence pour les gens qui pourront justifier d'un préjudice causé par un retard imputable à la SNCF, selon l'avocat de ce client. "Ce n'est qu'un cas d'espèce", "une affaire particulière et chaque cas est particulier", a indiqué Henriette Chaubon, directrice juridique de la SNCF, à l'AFP. "Nous avons environ 30 affaires de ce type par an, pour un volume de plus d'un milliard de voyageurs", a-t-elle relativisé.

vendredi 10 décembre 2010 (17h03)

<http://www.quotidiendutourisme.com/site/article-imprime-56759.html>

BTS VENTES ET PRODUCTIONS TOURISTIQUES et ANIMATION ET GESTION TOURISTIQUE LOCALE	SUJET	SESSION 2012
Economie et droit appliqués au tourisme	Code : VPEDA/AOEDA	Page : 3/5

## Annexe 2

### Communiqué de presse

#### Être pionnier des nouveaux usages du digital commerce : Voyages-sncf.com dévoile sa stratégie à 3 ans

PARIS, le 21 juin 2011 –

Fort de sa position validée par une excellente année 2010, Voyages-sncf.com parie sur la puissance de nouveaux partenaires touristiques, commerciaux et technologiques ainsi que sur les atouts de sa politique de qualité de service pour faire de 2011 une année charnière.

Yves Tyrode, Directeur général de Voyages-sncf.com, dévoile une stratégie offensive destinée à accélérer encore sa croissance sur un marché en pleine mutation et met les nouveaux usages et les partenariats au cœur des nouveaux leviers de croissance du groupe.

Voyages-sncf.com conforte sa position de précurseur dans les usages du digital commerce.

#### Du m-commerce...

- Voyages-sncf.com a toujours su anticiper et imaginer les tendances et les usages émergents. Depuis 2007, Voyages-sncf.com a été l'un des premiers acteurs du m-commerce en proposant aux mobinautes une version adaptée de son site sur mobile puis son application iPhone. Depuis 2011, Voyages-sncf.com accélère ses lancements avec les applications iPad en mars, Blackberry en mai et aujourd'hui, Windows Phone 7.
- Le mobile connaît une véritable explosion : le nombre de téléchargements de l'application ne cesse de croître (2 millions depuis décembre 2009) ainsi que les ventes. *Sur les 5 premiers mois de l'année 2011, le volume d'affaires réalisé s'élève à 20 millions d'euros en croissance de 100% par rapport à l'année 2010.*
- Voyages-sncf.com annonce aujourd'hui un **partenariat avec Microsoft** qui intègre notamment le **développement de la solution de cartographie Bing Maps** pour les sites web et mobiles.

#### ... au social commerce

- Au-delà de ses propres plateformes, Voyages-sncf.com développe son activité sur les réseaux sociaux sur deux axes :
  - celui de la **relation communautaire** avec la création du fil Twitter de la relation client le 17 mai 2011 et de la nouvelle « fan page » facebook lancée aujourd'hui.

BTS VENTES ET PRODUCTIONS TOURISTIQUES et ANIMATION ET GESTION TOURISTIQUE LOCALE	SUJET	SESSION 2012
Economie et droit appliqués au tourisme	Code : VPEDA/AOEDA	Page : 4/5

- celui de la distribution avec le lancement d'une application collaborative qui permet à chacun d'organiser ses voyages avec ses amis directement depuis Facebook. Cette nouvelle application sera disponible dès septembre. Vidéo de démo disponible : [www.dailymotion.com/voyagessncfCom](http://www.dailymotion.com/voyagessncfCom). Par ailleurs, la fonction « partage social après achat », sera généralisée sur le site au regard de premiers résultats très encourageants : chaque client qui publie son achat de voyage sur son mur facebook génère 2,1 visites additionnelles sur Voyages-scnf.com.

... en passant par la maîtrise technologique de l'info-médiation et de la recherche on line...

- Parallèlement au travail réalisé sur son offre, la filiale technologique de Voyages-scnf.com a développé une véritable expertise dans la conception de moteur de recherche touristique qui fait de cette filiale un acteur européen référent du digital tourisme.
- Voyages-scnf.com Technologies met son savoir faire au service d'Atout France pour développer un nouveau moteur spécialisé dans « la destination France ». Il intégrera le contenu des différents producteurs d'hébergement (chaînes intégrées ou volontaires, résidences de loisirs, gîtes, résidence de villes...) et du contenu éditorial. Il sera disponible en juillet dans sa version beta sur les sites d'Atout France.

#### Voyages-scnf.com consolide l'attractivité de son offre touristique

- L'agence Voyages-scnf.com (joint venture avec Expedia) renforce son offre sur le séjour avec un nouveau partenaire, Karavel-Promovacances, qui propose un catalogue sur le séjour de plus de 12 000 offres réparties dans 120 pays, de nouveaux vols charters qui desservent de nouvelles destinations ainsi que de nouvelles thématiques de voyages (plongée, voyages (plongée, voyages de noce, famille, luxe et prestige...). Cette nouvelle offre est disponible depuis le 6 juin.

#### A propos de Voyages-scnf.com

Voyages-scnf.com, acteur majeur du tourisme français, visité par 70% des internautes français, a recensé plus de 11 millions de visiteurs uniques par mois et réalisé un volume d'affaires de 2,8 milliards d'euros en 2011. Voyages-scnf.com propose des billets de trains, d'avions, des séjours et des spectacles grâce à ses nombreux partenaires, SNCF, Eurostar, Thalys, Lyria, 180 compagnies aériennes, 108 000 hôtels référencés, 10 loueurs de voitures, etc. Voyages-scnf.com accompagne ses clients dans leur mobilité grâce à sa plateforme mobile Voyages-scnf.mobi qui enregistre 1 million de visiteurs uniques par mois et est accessible sur tous les terminaux et tous les opérateurs. Voyages-scnf.com propose également une application mobile qui a été téléchargée près de 2 millions de fois et est disponible pour iPhone, iPad, Android, Blackberry et Windows Phone7. Voyages-scnf.com est une société du groupe SNCF.

BTS VENTES ET PRODUCTIONS TOURISTIQUES et ANIMATION ET GESTION TOURISTIQUE LOCALE	SUJET	SESSION 2012
Economie et droit appliqués au tourisme	Code : VPEDA/AOEDA	Page : 5/5