

SESSION 2010

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR
VENTES ET PRODUCTIONS TOURISTIQUES
ANIMATION ET GESTION TOURISTIQUE LOCALES

Epreuve E4 : ÉCONOMIE ET DROIT
APPLIQUÉS AU TOURISME

Épreuve commune aux deux B.T.S.

Durée : 4 heures

Coefficient : 3

L'usage de la calculatrice n'est pas autorisé.

*Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.
Ce sujet comporte 6 pages numérotées de 1/6 à 6/6.*

Avertissement : pour l'ensemble de cette étude, il vous revient d'être particulièrement attentif à la qualité rédactionnelle, à la présentation, à la cohérence des réponses que vous apporterez aux questions posées. Ces éléments seront pris en compte dans l'évaluation de votre copie.

Jeune diplômé(e), vous venez d'être embauché(e) au Club Méditerranée. Dans le cadre de votre intégration, vous avez l'occasion de passer quelques jours dans différents services de ce voyageur. Différents travaux vous sont alors confiés.

1ère partie : MÉTHODOLOGIE

A - Exploitation et analyse d'une documentation à caractère économique

Vous disposez de graphiques élaborés par la Direction Générale de la Compétitivité de l'Industrie et des Services (DGCIS) sur le comportement des Français en vacances dans un contexte de crise économique (été 2009). Après avoir analysé ces graphiques, vous en tirerez les conclusions principales dont vous ferez la synthèse en une vingtaine de lignes.

B - Résolution d'un cas pratique

Au service juridique, vous êtes confronté(e) à un litige ayant eu lieu dans un des villages du Club. Ce litige, qui n'a pu être résolu à l'amiable, va être porté devant les tribunaux. Vous êtes donc chargé(e) d'étudier les conséquences juridiques possibles de l'affaire suivante.

Monsieur et madame Martin et leurs amis monsieur et madame Daumont ont acquis auprès de la société Club Méditerranée, agence de Nice, pour-elles mêmes et les enfants mineurs Mélanie Martin et Arthur Daumont, un séjour dans un village de vacances situé à Djerba (Tunisie). Dans l'enceinte de ce village de vacances, ils ont acheté une promenade en calèche auprès d'un loueur d'attelage autochtone dont les prestations ne figuraient sur aucun document contractuel du Club Méditerranée avec ses clients et qui se trouvait dans l'enceinte du club à l'insu du directeur. Au cours de cette promenade, Madame Martin et les deux enfants ont été blessés en chutant, la calèche ayant été déséquilibrée par une ornière sur le chemin du retour. Les familles Martin et Daumont souhaitent assigner la société Club Méditerranée en responsabilité.

- 1- Analysez la situation en précisant les faits, le tribunal compétent (compétence d'attribution, compétence territoriale) en la matière et le problème juridique soulevé.
- 2- A l'aide des annexes 7 et 8, identifiez les éléments qui permettront au juge de déterminer la responsabilité ou la non responsabilité du Club Méditerranée dans cette affaire.

2ème partie : DÉVELOPPEMENT STRUCTURÉ

Dans le service GRH, le responsable adjoint s'interroge sur l'absence de motivation repérée chez certains salariés de son entreprise. Il profite de votre présence pour vous demander votre point de vue.

Dans un développement introduit et construit vous expliquerez pour quelles raisons la motivation des salariés dans les entreprises du tourisme doit être prise en compte et quels sont les moyens les plus couramment adoptés pour la renforcer.

LISTE DES ANNEXES

ANNEXE 1 : Evolution du taux de départ en vacances

ANNEXE 2 : Perspectives d'évolution du budget consacré aux vacances par rapport aux années passées

ANNEXE 3 : Postes de dépenses à réduire en priorité en vue de réaliser des économies

ANNEXE 4 : Ajustements des éléments constitutifs des séjours effectués entre juin 2008 et juin 2009 afin de réaliser des économies

ANNEXE 5 : Postes touchés en priorité en vue de réduire le budget vacances

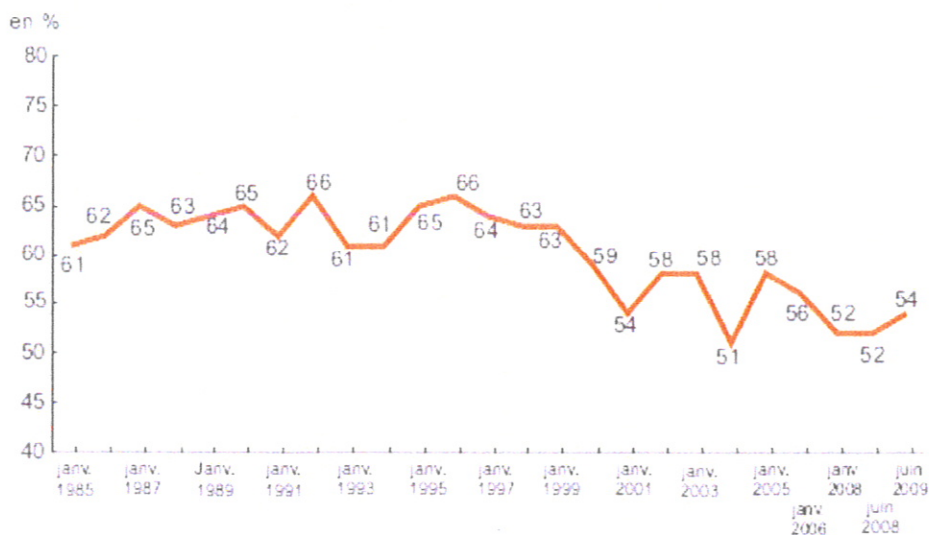
ANNEXE 6 : Adaptation de l'offre touristique aux différentes catégories de population

ANNEXE 7 : Code du tourisme articles L.211-17 et L.211-1

ANNEXE 8 : Code Civil articles 1147 ; 1984 et 1998

Avertissement : dans le souci du respect de la propriété intellectuelle et du droit d'auteur, les extraits d'articles de presse spécialisée ou non sont reproduits en leur état originel. Ils sont donc susceptibles de comporter des mots ou expressions de style journalistique ou spécifiques au domaine professionnel du tourisme.

ANNEXES 1 & 2

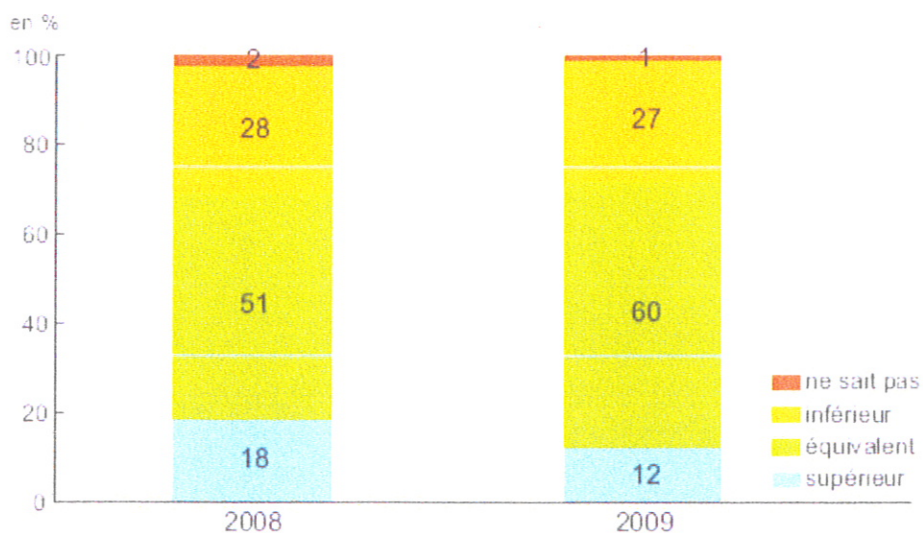
1. Évolution du taux de départ en vacances⁽¹⁾

¹⁾ Au cours des 12 derniers mois, quatre nuits consécutives hors du domicile (pour des motifs autres que professionnels)

Champ : ensemble de la population de 16 ans et plus

Source : Crédoc, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 2009

2. Perspectives d'évolution du budget consacré aux vacances par rapport aux années passées

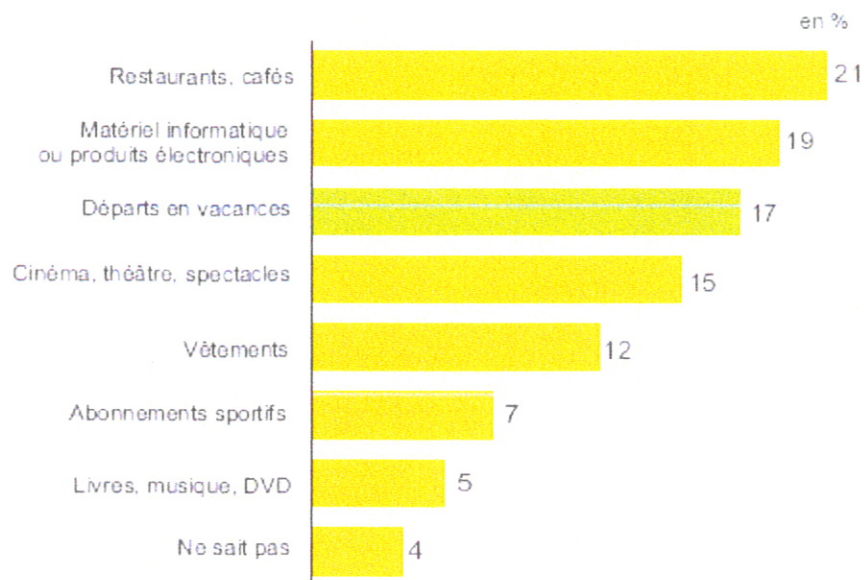


Champ : individus ayant l'intention de partir prochainement en vacances, ou indécis à ce sujet

Source : Crédoc, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 2009

ANNEXE 3

3. Postes de dépenses à réduire en priorité en vue de réaliser des économies

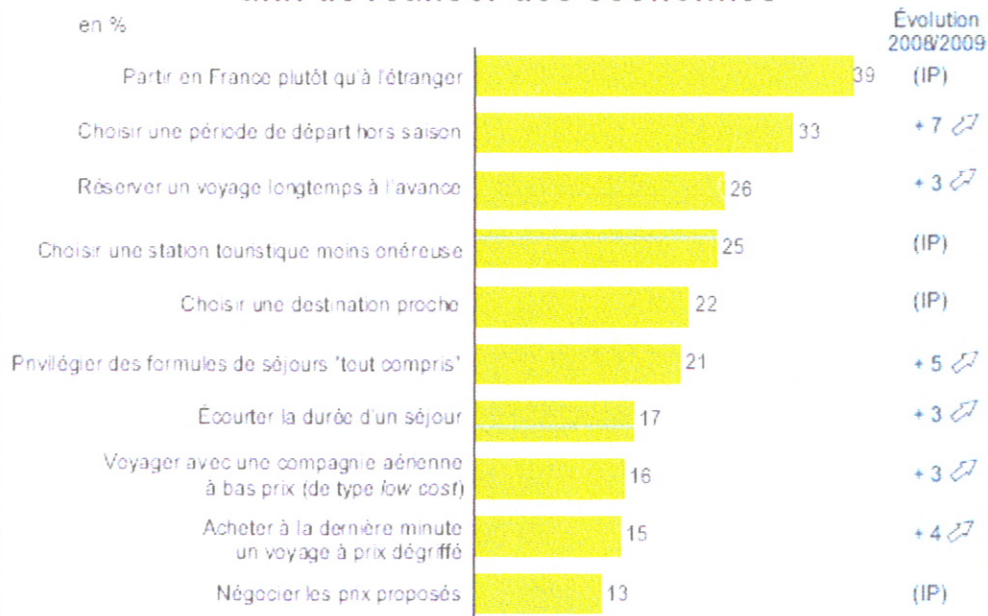


Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus

Source : Crédoc, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 2009

ANNEXE 4

4. Ajustements des éléments constitutifs des séjours effectués entre juin 2008 et juin 2009 afin de réaliser des économies

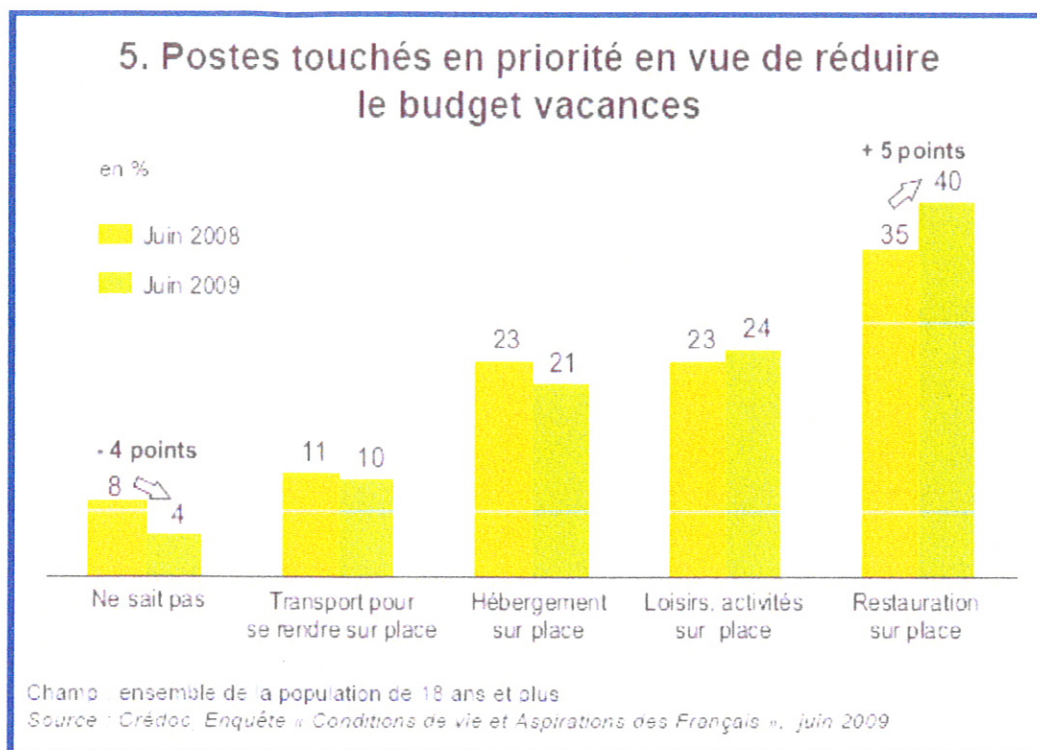


(IP) : item non proposé en 2008

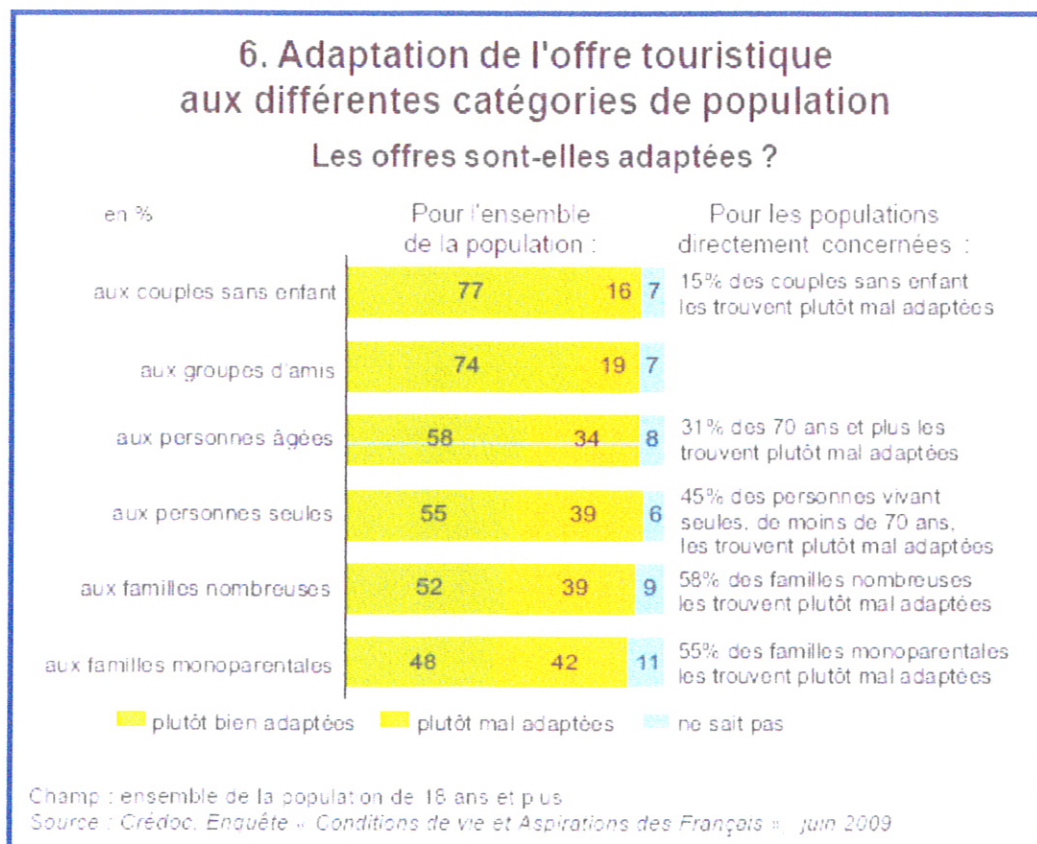
Champ : individus partis en week-end, court séjour ou vacances entre juin 2008 et juin 2009

Source : Crédoc, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 2009

ANNEXE 5



ANNEXE 6



ANNEXE 7 - CODE DU TOURISME (Extrait)**SECTION III : RESPONSABILITE CIVILE PROFESSIONNELLE****L. 211-17**

Toute personne physique ou morale qui se livre aux opérations mentionnées à l'article L. 211-1 est responsable de plein droit à l'égard de l'acheteur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci.

Toutefois, elle peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit à l'acheteur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure.

L. 211-1

Les dispositions du présent titre s'appliquent aux personnes physiques ou morales qui se livrent ou apportent leur concours, quelles que soient les modalités de leur rémunération, aux opérations consistant en l'organisation ou la vente :

- a) De voyages ou de séjours individuels ou collectifs ;
- b) De services pouvant être fournis à l'occasion de voyages ou de séjours, notamment la délivrance de titres de transport, la réservation de chambres dans des établissements hôteliers ou dans des locaux d'hébergement touristique, la délivrance de bons d'hébergement ou de restauration ;
- c) De services liés à l'accueil touristique, notamment l'organisation de visites de musées ou de monuments historiques.

Les dispositions du présent titre s'appliquent également aux opérations de production ou de vente de forfaits touristiques, tels que ceux-ci sont définis à l'article L. 211-2, ainsi qu'aux opérations liées à l'organisation de congrès ou de manifestations apparentées dès lors que celle-ci inclut tout ou partie des prestations prévues aux a, b et c du présent article.

ANNEXE 8 - CODE CIVIL (Extrait)**Article 1147**

Le débiteur est condamné, s'il y a lieu, au paiement de dommages et intérêts soit à raison de l'inexécution de l'obligation, soit à raison du retard dans l'exécution, toutes les fois qu'il ne justifie pas que l'inexécution provient d'une cause étrangère qui ne peut lui être imputée, encore qu'il n'y ait aucune mauvaise foi de sa part.

Article 1984

Le mandat ou procuration est un acte par lequel une personne donne à une autre le pouvoir de faire quelque chose pour le mandant et en son nom.

Le contrat ne se forme que par l'acceptation du mandataire

Article 1998

Le mandant est tenu d'exécuter les engagements contractés par le mandataire, conformément au pouvoir qui lui a été donné.

Il n'est tenu de ce qui a pu être fait au-delà, qu'autant qu'il l'a ratifié expressément ou tacitement.