

E4 : ÉCONOMIE ET DROIT APPLIQUÉS AU TOURISME

Épreuve commune aux deux BTS

Durée : 4 heures

Coefficient : 3

GUIDE DE CORRECTION

Vous êtes assistant(e) auprès de la direction générale d'un grand voyageur français. Votre direction vous a chargé(e) de l'étude des trois dossiers suivants.

Dossier n° 1 : Exploitation et analyse d'une documentation à caractère économique (5 points)

Dans le cadre de sa réflexion stratégique, la direction vous propose d'étudier l'expérience de Marsans-Transtours.

A l'aide de vos connaissances et de l'annexe 1, vous traiterez les points suivants :

1. Expliquez les expressions ci-dessous :

- **Politique de croissance externe** : le terme « politique de croissance externe » veut dire que l'entreprise acquiert des moyens de production déjà existants (usines, réseaux commerciaux, image de marque, par exemple).
- **Stratégie de diversification** : l'entreprise décide d'élargir son offre produit, voire de se lancer dans de nouvelles activités.

2. Exposez le constat de Bruno GALLOIS concernant le besoin en fonds de roulement de sa société :

Les engagements en terme de stocks imposent des sorties d'argent conséquentes qui sont effectuées bien avant les entrées d'argent liées aux ventes. L'argent des ventes est en général encaissé un mois après le retour du client. La ponctualité des agences au niveau des règlements est un point très important pour Bruno GALLOIS.

3. Listez les avantages et les inconvénients de la politique de Marsans-Transtours en matière d'approvisionnement et de stocks :

Marsans/Transtours s'engage assez fortement vis-à-vis des compagnies aériennes et des hôtels ;

Avantages : - ceci lui permet de négocier de meilleurs prix auprès des prestataires,
- il peut proposer certains hôtels en exclusivité,
- on diminue le risque d'avoir des distributeurs et clients mécontents du fait qu'il n'y a plus de place pour telle ou telle destination.

Inconvénients : - risque lié aux invendus,
- Il faut assurer le financement de ce stock.

4. Expliquez comment Bruno GALLOIS justifie le succès de la reprise de Transtours :

Bruno GALLOIS met en avant 4 facteurs pour expliquer le succès de la reprise de Transtours :

- la complémentarité des deux marques en termes de destinations et de saisonnalité,
- l'énorme travail fourni par les salariés,
- la proximité géographique des deux TO,
- les systèmes informatiques communs.

Dossier n° 2 : Exploitation et analyse d'une documentation juridique (5 points)

La direction des ressources humaines rencontre des difficultés dans la gestion des contrats de travail précaires. Elle souhaite anticiper tout litige en étudiant la jurisprudence.

Analysez la décision de justice proposée en annexe 2 en respectant la démarche suivante :

1. Identifiez la juridiction concernée :

La décision de justice proposée est un arrêt de la Cour de cassation, chambre sociale.

2. Précisez les parties en présence :

Les parties en présence sont :

- Mme Chambraud, demanderesse au pourvoi ;
- La Société Jet Tours, défenderesse au pourvoi.

3. Rappelez les faits à l'origine du litige :

Mme Chambraud a été employée depuis août 1985 par la Société Jet Tours, en tant « qu'agent d'accueil assistance aéroport », elle était employée comme agent temporaire et payée à la vacation.

Les missions se succédant, Mme Chambraud demande que son contrat soit considéré comme à durée indéterminée et considère avoir été licenciée sans cause réelle et sérieuse.

4. Retracez la procédure antérieure :

La procédure judiciaire a été la suivante :

- 1^{ère} instance : Conseil de Prud'hommes :
Demandeur : Mme Chambraud
Défendeur : Société Jet Tours.

Une des deux parties n'est pas satisfaite et décide de faire appel.

- 2^{ème} instance : Cour d'appel :
Société Jet Tours contre
Mme Chambraud
La Cour d'appel rend un arrêt en faveur de Jet Tours.
- Cassation :
Demandeur au pourvoi : Mme Chambraud
Défendeur au pourvoi : Société Jet Tours.

5. Exposez les arguments des parties :

- Jet Tours considère que chaque intervention de Mme Chambraud a donné lieu à un contrat précisant le motif de la mission en faisant référence à la convention collective des guides accompagnateurs. Ce contrat précisait les modalités du travail confié ainsi que sa durée. La salariée approuvait en signant. Jet Tours considère donc que ces contrats à durée déterminée sont légaux, ils respectent le formalisme de la loi et doivent pas être requalifiés en CDI.
- Mme Chambraud au contraire énonce que le motif des contrats n'était pas précisé clairement, le fait que les conditions de travail soient définies par référence à la convention collective n'est pas suffisant. Le motif aurait dû être clairement défini.

6. Posez le problème de droit :

Lorsque le motif d'un contrat à durée déterminée n'est pas clairement défini, ce contrat peut-il être requalifié en contrat à durée indéterminée ?

7. Indiquez le contenu de la décision du 4 juillet 2001 et précisez la suite qui va être donnée à cette affaire :

La Cour de cassation casse et annule l'arrêt de la Cour d'appel en répondant que ce contrat doit être requalifié en CDI.

Les parties doivent donc retourner devant la Cour d'appel de Lyon qui devra tenir compte dans son arrêt de la requalification du contrat de la salariée et de son licenciement abusif.

Dossier n° 3 : Développement structuré (10 points)

Plusieurs constats amènent votre direction à réfléchir sur sa stratégie :

En 2003, un Français sur quatre est un cyber-acheteur. 59 % de ces cyber-acheteurs ont acquis des billets de train ou d'avion en 2003, et 46 % des séjours de vacances. « Année après année, nous constatons un transfert de clients des agences traditionnelles vers internet », reconnaît Carlos Da Silva, PDG de « GO Voyages ».

Vous analyserez les conséquences des innovations technologiques sur le marché du tourisme.

- **Introduction** en quatre points :
 - accroche ;
 - définition des termes du sujet : innovations technologiques et marché du tourisme (ne pas centrer que sur les agences de voyages) ;
 - problématique ;
 - annonce du plan.

Aucune consigne concernant le plan n'est donnée par le sujet par conséquent tout type de plan cohérent avec le sujet peut être accepté.

Proposition de plan :

4/4

I) Les innovations technologiques sont des opportunités pour les offreurs et les demandeurs sur le marché du tourisme :

Quelques idées non hiérarchisées !! :

- Les offreurs peuvent vendre en direct 24h/24 et partout dans le monde. Ils peuvent également développer une offre personnalisée.
- La circulation des informations est beaucoup plus rapide et permet de pratiquer le « yield management », les ventes de dernière minute, de commercialiser très vite des nouveautés, de proposer des forfaits dynamiques, de consulter très vite les disponibilités.
- Il est possible de diffuser beaucoup plus d'informations (textes mais aussi visuels), les Offices de Tourisme sont particulièrement concernés (« visites virtuelles », réservations d'hôtels, organisation de congrès, etc...).
- Diminution des coûts : par exemple diminution des coûts liés à l'édition de brochures, diminution des coûts liés à la double saisie avec le projet de généralisation des messages comptables des TO, en tourisme d'affaires diminution des coûts grâce aux outils de gestion de la politique voyage et des notes de frais.
- Des opportunités pour les prestataires technologiques.
- Grâce aux bases de données les offreurs peuvent mener une politique marketing plus ciblée vis-à-vis de leurs prospects et clients.
- Les demandeurs, sans se déplacer, peuvent accéder à une offre riche et faire jouer la concurrence.
- Forums de discussion organisés pour les clients (ex : Club Méditerranée).

Phrase de transition

II) Les innovations technologiques représentent cependant des menaces pour les acteurs du marché touristique :

Quelques idées à nouveau :

- Coût du matériel informatique, du logiciel, de la maintenance, de la mise à jour des sites et de la formation du personnel.
- + Nécessité de réaliser des investissements publicitaires spécifiques pour attirer la clientèle sur les sites internet
- donc tous les acteurs n'ont pas les moyens financiers de s'équiper, en particulier les Offices de Tourisme ou certaines agences indépendantes.
- La profession d'agent de voyages est en train d'évoluer, risques sur l'emploi avec le développement de la vente en ligne.
 - Avenir des GDS avec l'internet.
 - Des consommateurs non équipés, réfractaires à l'informatique + problème de la sécurité des paiements en ligne.
 - Un moyen de communication impersonnel, manque de contacts humains (d'où des « call centers » en complément).

Conclusion en deux parties : synthèse des idées principales et ouverture.