



SERVICES CULTURE ÉDITIONS
RESSOURCES POUR
L'ÉDUCATION NATIONALE

Ce document a été numérisé par le CRDP de Bordeaux pour la
Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel.

Campagne 2010

CORRIGE

Ces éléments de correction n'ont qu'une valeur indicative. Ils ne peuvent en aucun cas engager la responsabilité des autorités académiques, chaque jury est souverain.

Épreuve commune aux deux BTS

GUIDE DE CORRECTION

PREMIÈRE PARTIE : Travail méthodologique (barème indicatif : 12 points)

A - Exploitation et analyse d'une documentation à caractère juridique :

Vous participez à une table ronde sur la modification de la loi de 1992, au cours de laquelle un litige concernant le voyageur TUI est évoqué à titre d'illustration.

A l'aide de vos connaissances et des annexes 1, 2 et 3, vous traiterez les points suivants :

1 - Précisez quelles sont les principales obligations de l'agent de voyages en France :

Principales obligations :

- obligation d'information (prestations, prix, conditions d'annulation, organisation du voyage...),
- obligation d'assurer la bonne exécution du voyage ou du séjour (aux conditions prévues en cas d'annulation ou de modification),
- et surtout une obligation de sécurité-résultat.

2 - Dans le cadre du droit français, caractérisez le type de responsabilité d'un vendeur de voyages dans le cas de l'atteinte à la sécurité d'un de ses clients :

Responsabilité civile contractuelle (contrat de voyage entre client et organisateur).

3 - Citez les cas d'exonération de la responsabilité retenus par la loi du 13 juillet 1992 :

- force majeure,
- fait d'un tiers,
- faute de la victime.

4 - Cette loi a été révisée par ordonnance le 24 février 2005, à l'initiative de Léon Bertrand, ministre délégué au tourisme.

Expliquez pourquoi les agents de voyages qui souhaitaient une modification de l'article 23 estiment ne pas avoir obtenu satisfaction.

Les agents de voyages sont responsables de façon quasi illimitée en cas de problème survenant pendant le voyage. Ils souhaitaient un allègement de cette responsabilité, or la révision a, d'après eux, élargi encore leur responsabilité.

5 - Rappelez les faits mentionnés dans l'annexe 2 et qui sont à l'origine de la procédure :

Les faits : l'affaire se déroule en Allemagne. TUI est assigné en justice par les parents d'un enfant grièvement blessé suite à l'attentat dans une synagogue de Djerba. Les parents demandent réparation au motif que TUI ne les avait pas informés.

6 - Indiquez quelle pourrait être la réponse des juges si une affaire similaire à celle qui oppose TUI aux parents de l'enfant se produisait en France :

L'organisateur serait exonéré de toute responsabilité car il s'agit d'un cas de force majeure.

7 - Énumérez les critères retenus par les juges français pour caractériser « la force majeure » :

L'événement doit être imprévisible, irrésistible, extérieur à la volonté des parties. Récemment la Cour de cassation a même retenu uniquement le caractère irrésistible.

8 - Commentez la phrase suivante en précisant ce qu'est la jurisprudence : « Si TUI est condamné, le jugement ne fera pas jurisprudence en France » :

La jurisprudence est l'ensemble des décisions rendues par l'ensemble des juridictions d'un pays. Dans un cas semblable, les juges français ne suivront pas les juges allemands ; en effet, en France un attentat a toujours été jusqu'à présent considéré comme exceptionnel et cas de force majeure.

9 - « Seul un changement de la Directive européenne pourrait impacter les autres pays ». Commentez cette phrase en précisant ce qu'est une directive européenne.

Directive : lie chacun des États membres, qui doivent la transposer dans leur droit interne, tout en restant libre sur le choix des moyens et de la forme. Une modification de la directive européenne sur les ventes de voyages à forfait entraînerait une modification du droit interne de chaque État membre, ce qui pourrait remettre en cause l'étendue de la responsabilité des agents de voyages.

B - Exploitation et analyse d'une documentation à caractère économique :

Pour préparer les débats de l'après-midi, il vous est distribué un document de travail évoquant la stratégie de Nouvelles Frontières.

A l'aide de vos connaissances et de l'annexe 4 :

Analysez les difficultés rencontrées dans le passé par Nouvelles Frontières et les raisons de son redressement, en vous appuyant en particulier sur les styles de management et les choix organisationnels et stratégiques.

Il est important que la réponse soit organisée

• **Les difficultés :**

- De très nombreuses acquisitions dans toutes les directions (au total « 150 sociétés, dont beaucoup ne gagnaient pas un sou »). Véritable fuite en avant.
- Société organisée comme une PME quasi familiale alors qu'elle était devenue une très grosse société.
- Pas de contrôle de gestion.
- Pas d'objectif fixé.
- Pas de délégation de pouvoir.
- Pas de rigueur.
- Maillot est un commercial avant d'être un gestionnaire. Jacques Maillot est un dirigeant paternaliste car il a créé son entreprise et considère ses salariés comme ses enfants. Il prend les décisions seul et ne sait pas déléguer.

Toute autre idée en rapport avec le sujet sera valorisée.

Les raisons de son redressement :

Ce redressement s'est déroulé en plusieurs étapes :

➤ **nouveau management, nouvelle organisation :**

- arrivée de TUI dans le capital (éponge les dettes) ;
- nouveau dirigeant, nouveau style : horaires, réunion hebdomadaire, décisions communes, objectifs, tenue vestimentaire ; Eric Debry qui est d'une génération plus jeune considère qu'une entreprise ne peut se développer qu'avec la participation active des salariés à qui l'on fixe des objectifs. Il délègue et fait confiance ;
- mise en place d'un comité de direction ;
- mise en place d'un contrôle de gestion, de tableaux de bord, d'objectifs mensuels de marge et de productivité (avant, il fallait attendre la clôture des comptes pour connaître les résultats) ;
- mise en place d'une direction des achats ;
- mise en place d'une direction « vols secs ».

➤ **suppression des foyers de pertes :**

- se débarrasser des filiales déficitaires (Aérolyon, VPM, Pop's Car) ;
- diminution du nombre d'agences à l'étranger ;
- plan social concernant 8 % de l'effectif ;
- vente de 22 hôtels-clubs Paladien, suppression de la location du paquebot croisière à l'année.

➤ **réduction des coûts :**

- mettre les fournisseurs en concurrence et notamment Corsair avec les autres compagnies aériennes - regrouper les commandes avec TUI ;
- installation d'outils informatiques ;
- création de nouvelles agences NF franchisées.

➤ **renouvellement des produits du catalogue (1/3)**

- questionnaires qualité, satisfaction...

DEUXIÈME PARTIE : Développement structuré (barème indicatif : 8 points)

Lors de la deuxième journée du colloque, l'un des intervenants a cherché à démontrer que le tourisme était un élément moteur du développement.

Vous présenterez les incidences de l'essor du tourisme dans les pays en développement.

Introduction

- **Accroche** : La mondialisation des échanges entraîne une multiplication des flux touristiques dans tous les pays y compris dans les pays en développement. Souvent le tourisme est la seule ressource de ces pays. Prise de conscience des organisations internationales (OMT, UNESCO...) de l'importance du tourisme comme facteur de développement, et de la nécessité de mettre en place un tourisme durable. Tourisme : école de tolérance et de paix pour les peuples. Code mondial d'éthique du tourisme en 1999 au Chili, Charte éthique du tourisme en 2000 en France.
- **Définition** : pays en développement.
- **Problématique** : le tourisme peut-il être un moteur de développement dans des pays qui ont eu jusque là peu d'opportunités ? L'activité touristique n'est-elle pas aussi source de déviances et d'effets négatifs sur l'environnement, l'économie et la société de ces pays fragiles ? Comment trouver un juste équilibre ?
- **Annonce du plan**
-

I. Le tourisme, facteur de développement

II. Le tourisme, source d'effets pervers

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

Tout exemple précis, chiffres, citation de charte, conférence, association, pourront être valorisés.

I. Facteur de développement :

Quelques idées :

A. Développement économique

- recettes importantes, entrée de devises qui leur permettra d'importer les biens nécessaires à leur développement ;
- créateur d'emplois directs, induits et créations d'activités annexes ;
- investissements indispensables (routes, aéroports, bâtiments...) et profitables à la population locale.

B. Développement socioculturel

- amélioration du niveau de vie de la population ;
- protection du patrimoine ;
- amélioration de la compréhension entre peuples ;
- moyen de préserver la paix.

C. Développement d'un tourisme éthique

- prise de conscience des professionnels du tourisme et des touristes.

Ne pas oublier la transition

II - Effets pervers du tourisme :

Quelques idées :

A. Déviances :

- exploitation sexuelle des adultes pauvres et surtout des enfants ;
- drogue, vols, mendicité explosent dans ces pays ;
- acculturation par le tourisme : non respect des traditions ou des rites par certains touristes, « folklorisation » de certaines cultures, effet d'imitation, pouvoir d'achat exorbitant des touristes face aux autochtones.

B. Dépendance économique et financière :

- produits importés dans ces pays sont des produits à très forte valeur ajoutée (climatisation, ascenseur, informatique, alcool, surgelés...) : sortie de devises ;
- emplois qualifiés d'origine étrangère et main d'œuvre locale cantonnée à des emplois précaires, non qualifiés, saisonniers.

C. Dégradation de l'environnement :

- pollution, destruction d'équilibre naturel ;
- développement anarchique avec pour conséquence des déplacements de population, un appauvrissement des réserves d'eau.

Conclusion : réponse à la problématique.

plus ouverture : rôle des professionnels du voyage ?

(ex : solutions pour que le tourisme soit profitable à tous les pays, véritable prise en charge des différents acteurs dans le sens d'un développement durable, « éducation » du touriste...)

Ou Tourisme et éthique : un rêve ou une réalité ? Un tourisme consommateur peut-il être un tourisme responsable ?