



SERVICES CULTURE ÉDITIONS
RESSOURCES POUR
L'ÉDUCATION NATIONALE

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel

Campagne 2009

Ce fichier numérique ne peut être reproduit, représenté, adapté ou traduit sans autorisation.

CRDP Aquitaine

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.

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

SESSION 2009

CORRIGÉ

ÉPREUVE E4 – ÉCONOMIE ET DROIT APPLIQUÉS
AU TOURISME (U4)

Durée : 4 heures

coefficient : 3

Le corrigé comporte 6 pages, numérotées de la page 1/6 à la page 6/6.

LES PARCS DE LOISIRS

QUELQUES ASPECTS JURIDIQUES, MANAGERIAUX ET ÉCONOMIQUES

PREMIÈRE PARTIE : TRAVAIL MÉTHODOLOGIQUE (12 points)

A – Régime juridique de Société d'Économie Mixte (SEM)

1. **Définissez la SEM en indiquant notamment ses spécificités dans la répartition du capital. Quels peuvent en être les actionnaires (publics et privés) ? (1 point)**

La spécificité d'une SEM est d'associer investisseurs publics et privés au sein d'une même entreprise. Une part du capital doit être composée de fonds privés, la majorité des parts doit cependant être publique. La vocation des SEM est tournée vers l'intérêt général et le développement d'un territoire.

Malgré la part publique du capital, une SEM est une personne morale, société de droit privé commercial, dont le fonctionnement est très proche d'une SA. Il s'agit donc d'une entreprise à but lucratif.

- Les actionnaires privés peuvent être des entreprises, personnes morales de droit privé, impliquées dans le projet du parc et ayant un intérêt à sa réussite.
- Les actionnaires publics peuvent être l'Etat, les collectivités territoriales ou des entreprises publiques.

2. **Précisez dans quelle mesure une SEM vous paraît être une forme juridique appropriée pour un parc de loisirs. (1 point)**

L'implantation et l'exploitation d'un parc de loisirs est une activité très ancrée dans un territoire et qui joue souvent le rôle de locomotive au niveau économique pour une région donnée. Or, l'originalité d'une SEM est d'associer investisseurs publics et privés.

De même, la lourdeur des investissements nécessite un apport en capital conséquent.

Ainsi, il s'agit d'une forme juridique particulièrement appropriée à la conduite de projets touristiques de grande ampleur comme c'est le cas pour un parc de loisirs. Cela permet d'impliquer tous les acteurs d'un territoire.

3. La garantie financière est une des conditions pour pouvoir organiser et vendre des produits touristiques. Indiquez quelle est l'utilité de celle-ci en précisant son rôle. Donnez deux exemples concrets dans lesquels cette garantie peut être mobilisée. (2 points)

La garantie financière correspond à un fonds que le titulaire de l'habilitation peut mobiliser à tout moment dans certains cas particuliers, en vue de protéger les clients contre des défaillances de prestataires ou de l'organisateur lui-même.

Exemple : lorsque le prestataire est mis en cessation de paiement et en liquidation judiciaire, la garantie financière permet de rembourser les clients ayant déjà payé leur prestation sans l'avoir consommée.

Autre exemple : la garantie financière permet de financer le rapatriement des clients en cas de défaillance du prestataire ou de l'organisateur lui-même.

4. Rappelez ce qu'est une directive européenne et précisez sa place dans la hiérarchie des sources de droit. (1 point)

La directive est un acte juridique communautaire. Elle lie les États destinataires de la directive quant à l'objectif à atteindre, mais leur laisse le choix des moyens et de la forme pour atteindre cet objectif dans les délais fixés par elle.

Les États membres doivent donc transposer la directive dans leur droit national.

Les textes européens et les traités internationaux priment sur le droit national.

5. Quelles conséquences aura, à terme, la directive européenne sur les services sur le régime juridique applicable aux SEM qui souhaitent commercialiser des produits touristiques complémentaires à leur activité principale ? Précisez votre réponse. (1 point)

Il n'y aura plus qu'un seul régime : la licence. Il faudra, pour l'obtenir, justifier d'une garantie financière, d'une aptitude professionnelle et d'une assurance responsabilité civile.

B – Gestion des Ressources Humaines

1. L'un des objectifs principaux de la Gestion des Ressources Humaines (GRH) étant d'accroître la productivité, précisez les moyens à disposition de la GRH pour atteindre cet objectif. (1 point)

La GRH a pour fonction le management du personnel de l'entreprise. Cela concerne :

- Le recrutement
- La gestion des carrières, des salaires et des contrats de travail
- La motivation et l'implication du salarié dans l'entreprise
- La formation du salarié
- Eventuellement, l'organisation du travail
- La gestion des conflits internes
- Les licenciements

Les objectifs sont de contribuer à la performance de l'entreprise par la gestion de ses salariés, et de tenter de réduire les divergences d'intérêt entre l'entreprise, les managers, les actionnaires et les salariés.

2. Expliquez la notion de « transférabilité des compétences » dans le cadre d'un parc de loisirs. (1 point)

Une compétence peut être « transférable » à deux niveaux :

- Au sein même de l'entreprise Disney, les salariés doivent pouvoir s'adapter facilement aux quatre « compétences » du parc que sont l'accueil, la restauration légère, la vente et l'animation – spectacle. Ce passage d'une compétence à l'autre crée une adaptabilité importante chez les salariés dont la performance sera supérieure
- Entre plusieurs entreprises de la branche ou d'autres filières, créant ainsi une « culture de métier » dans le domaine de l'accueil et de l'animation. Cela permet d'éviter le syndrome de « consanguinité » au sein de l'entreprise Disney et de faire évoluer en permanence les compétences.

3. Déterminez en quoi ces programmes « Hat » et « Hat Spé » contribuent à l'efficacité du management et de la culture de l'entreprise Disney. (1 point)

Cette formation interne facilite le management de l'entreprise dans la mesure où Disney a en permanence du personnel qualifié, compétent et motivé, capable de passer d'une activité à l'autre sans transition. Cela facilite les remplacements, et la gestion des plannings.

C'est aussi grâce à cette formation interne que Disney s'impose, au sein de l'industrie de loisirs, comme un acteur incontournable dans le domaine de la formation. Cela permet par ailleurs de donner à cette entreprise une image d' « expert », à la pointe des innovations en matière d'accueil, devenant ainsi une référence. La culture, l'image et la notoriété de Disney en ressortent ainsi renforcées.

4. Après avoir rappelé les difficultés des métiers du tourisme, vous préciserez dans quelle mesure les programmes « Hat » et « Hat Spé » permettent d'y remédier. (2 points)

Dans la gestion des métiers du tourisme, il convient de veiller à :

- Augmenter l'« employabilité » et développer les compétences
- Obtenir une formation permettant des évolutions de carrière
- Contribuer à renforcer la culture d'entreprise
- Avoir du personnel compétent, adaptable et motivé, capable de remplacer facilement un collègue absent (meilleure gestion des plannings)
- Entretenir la motivation

5. Après avoir défini l'innovation et son rôle dans la stratégie de l'entreprise, vous expliquerez pourquoi elle paraît nécessaire pour un parc à thème. (1 point)

L'innovation consiste à créer de nouveaux produits (ou attractions dans le cas d'un parc de loisirs), ne résultant pas d'une imitation de produits existants dans la concurrence. Cela donne un avantage compétitif répondant aux besoins du marché, permettant d'être en avance sur les concurrents.

D'un point de vue stratégique, quand l'innovation est permanente, elle devient un pilier dans la stratégie de l'entreprise et permet de pérenniser l'avantage compétitif. On parle alors d'innovation durable.

Pour un parc de loisirs, l'innovation est nécessaire pour éviter un amenuisement de la clientèle qui ne reviendrait pas une deuxième fois dans le parc si ce dernier ne proposait pas de nouveautés.

DEUXIÈME PARTIE : DÉVELOPPEMENT STRUCTURÉ (8 points)

L'implantation d'un parc à thème est toujours un événement majeur dans une région. En effet l'ancrage territorial d'un parc exerce un pouvoir structurant sur l'ensemble de l'économie touristique locale. Dans cette optique vous déterminerez, dans un développement structuré, les conséquences de l'implantation d'un parc dans une région en mettant en avant ses aspects positifs et négatifs. Vous analyserez notamment les retombées économiques ainsi que les conséquences sur les populations locales.

- Développement en deux parties
- La pertinence du plan devra être appréciée.

Introduction

Partie 1 : Les conséquences de l'implantation d'un parc sur un territoire sur l'économie locale

Effets positifs :

- La création d'un parc est source d'externalités positives : augmentation de la fréquentation et de la consommation touristique d'une région qui dynamise l'économie locale
- Le parc et les entreprises associées et complémentaires génèrent un surplus de rentrées fiscales locales, permettant ainsi aux collectivités de renouveler les investissements publics
- Création d'emplois directs (dans le parc) et indirects (au sein des prestataires d'hébergement, de transport et de loisirs situés dans la région du parc)

Effets négatifs

Partie 2 : Les conséquences de l'implantation d'un parc sur les populations locales

1) Effets positifs :

- Grâce aux créations d'emploi, maintien de la population locale sur le territoire, prévention de l'exode rural.
- Contribuer au dynamisme culturel d'une région lorsque le parc est à vocation scientifique, pédagogique et/ou culturelle.

2) Effets négatifs :

- Pollution visuelle, sonore et autre.
- Perte de la culture locale et de l'authenticité d'un territoire si le parc est à vocation trop ludique et déconnecté du territoire dans lequel il est implanté.
- L'excès de fréquentation touristique peut être de nature à créer des conflits entre population locale et touristes si ces derniers sont trop nombreux et non respectueux des spécificités locales.

Conclusion