

**BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR**  
**ANIMATION ET GESTION**  
**TOURISTIQUES LOCALES**

**SESSION 2009**

**SUJET**

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

**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 9 pages, numérotées de la page 1/9 à la page 9/9.**

## LISTE DES ANNEXES

**Annexe 1** : décision du 9 janvier 2007

**Annexe 2** : le tourisme : un enjeu pour l'Europe

**Annexe 3** : les trois principaux pays d'origine du tourisme récepteur par pays, 2005

**Annexe 4** : les trois principales destinations du tourisme émetteur par pays, 2005

**Annexe 5** : les 10 premiers pays pour les recettes et les dépenses touristiques

**Annexe 6** : nuitées en établissements d'hébergement collectif dans l'UE-25, 2005

**Annexe 7** : la flexibilité

**Annexe 8** : réseau Anact - [www.anact.fr](http://www.anact.fr), juillet 2006

### **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 des expressions de style oral ou professionnel.*

## Première partie : travail méthodologique

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

A partir de l'annexe 1 et de vos connaissances :

1. Analysez la décision de justice.
2. Si une agence de voyage commercialise un forfait touristique comprenant l'hébergement, la restauration et le forfait ski incluant les remontées mécaniques, quel type de responsabilité sera engagé ?

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

A l'aide de vos connaissances et des annexes 2, 3, 4, 5 et 6 fournies, répondez aux questions suivantes :

1. Donnez les raisons de l'attractivité de l'offre touristique européenne et développez les moyens à mettre en œuvre pour rester leader ?
2. « *Le tourisme doit trouver un juste équilibre entre ses dimensions économique, sociale, culturelle et environnementale.* » Comment le tourisme peut-il répondre à cette exigence ?
3. Pour les cinq destinations les plus fréquentées, précisez les origines géographiques et les motivations des principales clientèles ?
4. Quelles sont les principales caractéristiques du tourisme émetteur dans l'Union Européenne ?

## Deuxième partie : développement structuré

À l'aide des annexes 7 et 8 et de vos connaissances, dans un développement structuré, introduit et conclu, vous analyserez les différentes modalités de la flexibilité et vous montrerez en quoi elles contribuent à la réussite et à la pérennité d'une organisation touristique.

Le NEUF JANVIER DEUX MILLE SEPT LA CHAMBRE CIVILE DE LA COUR D'APPEL DE CHAMBERY a rendu l'arrêt dont la teneur suit :

Attendu qu'il résulte des documents produits aux débats que le 24 mars 2002 Monsieur CH. et son fils se sont présentés au portillon du télésiège de la Lune Bleue à SAINT FRANCOIS LONGCHAMP ;

Attendu que Monsieur CH. s'est avancé dans l'aire d'embarquement ; que son fils est resté bloqué au niveau du portillon, ayant accroché ses bâtons ;

Attendu que Monsieur CH. est revenu en arrière ; que durant ce laps de temps le perchman est intervenu et a dégagé l'enfant ;

Attendu que Monsieur CH. a été heurté par un siège ; l'installation étant toujours en fonctionnement ;

Attendu que la Société SAGLAT avait une obligation de sécurité de moyens s'agissant des accidents intervenus lors des opérations d'embarquement ;

Attendu qu'il convient de constater que l'employé de la Société est intervenu pour apporter son aide à l'enfant dès que ce dernier s'est trouvé en difficulté et qu'aucun dommage n'est ainsi survenu au détriment de celui-ci ;

Attendu que la victime du présent litige est Monsieur CH. ; qu'il y a donc lieu de déterminer dans quelle mesure la société des remontées mécaniques aurait commis une faute dans l'exécution de ses prestations contractuelles à l'origine du dommage supporté par Monsieur CH. ;

Attendu que ce dernier était engagé dans l'aire d'embarquement ; que se trouvant sur le passage des sièges il a entrepris une manoeuvre inhabituelle et imprévisible en revenant vers l'arrière ; que le danger éventuel couru par son fils avait été pris en charge par le perchman ; qu'en toute hypothèse son désir de prendre un siège avec son fils aurait dû le conduire à se mettre de côté pour laisser passer un siège et non revenir en arrière pour se trouver sur le tracé des sièges et ainsi être inévitablement heurté ; qu'en conséquence sa propre action s'est avérée fautive et a été à l'origine de son dommage ;

Attendu que l'employé de la Société SAGLAT avait dégagé l'enfant sans difficulté particulière ; que le télésiège n'avait pas dû être arrêté au regard de son comportement diligent et efficace ; qu'une méconnaissance de l'obligation de sécurité concernant l'enfant n'est donc pas établie ;

Attendu que l'attitude de Monsieur CH. était inadaptée et dangereuse ; que la démarche de ce dernier a créé un danger nouveau, imprévisible pour le perchman qui s'occupait de l'enfant ; qu'ainsi la présence de Monsieur CH. à un endroit imprévu ne pouvait pas être évitée par l'employé de la Société SAGLAT qui veillait à la sécurité des opérations d'embarquement des usagers sans pouvoir devancer des actions unilatérales contraires à la bonne marche de ces opérations et en dehors de toute cause irrésistible ;

Attendu qu'en conséquence Monsieur CH., se trouvant défaillant quant à rapporter la preuve d'une faute opposable à la Société SAGLAT, sera débouté de toutes ses prétentions ; que le jugement déféré sera confirmé ;

Attendu qu'il n'est pas inéquitable de le condamner à payer une somme de 1.000 € à la Société SAGLAT en application de l'article 700 du Nouveau Code de Procédure Civile en cause d'appel ;

#### PAR CES MOTIFS

Statuant publiquement, par arrêt réputé contradictoire, après en avoir délibéré conformément à la loi, Déclare l'appel recevable en la forme

Au fond

Confirme le jugement du Tribunal d'Instance de SAINT JEAN DE MAURIENNE en date du 10 novembre 2005 en toutes ses dispositions.

Déboute Monsieur CH. de ses demandes.

Condamne Monsieur CH. à payer à la Société SAGLAT la somme de mille euros (1.000 €) sur le fondement de l'article 700 du Nouveau Code de Procédure Civile en cause d'appel.

Condamne Monsieur CH. aux dépens [...].

## Le tourisme : un enjeu pour l'Europe

[extraits]

### **L'Europe : première destination touristique mondiale**

L'Europe est la première destination touristique mondiale : le tourisme y est né et s'y est développé grâce à la richesse culturelle du « vieux continent », la variété de ses paysages, ses infrastructures d'accueil et de communication, son offre très diversifiée d'hébergements et d'attractions touristiques. Tous ces atouts en font la région la plus visitée au monde.

Le tourisme est aussi l'un des secteurs économiques les plus prometteurs en Europe. Il contribue à 4% du Produit Intérieur Brut (PIB) de l'Union européenne, ce pourcentage variant entre 2% et 12% dans les 27 pays de l'Union (France : 6,4%, Malte : 12%). Il bénéficie aussi d'un taux de croissance supérieur à la moyenne européenne, puisqu'il se situe au-dessus de 3%.

Ce secteur fait travailler plus de deux millions d'entreprises, qui emploient 8,6 millions des européens environ, soit 4% de la population active européenne.

L'Europe est une destination attractive pour ses citoyens puisque 91% des touristes qui séjournent en Europe proviennent des Etats membres. Seulement 11% de l'activité touristique européenne est liée aux visiteurs en provenance des pays tiers (Amérique, Asie...), mais leurs dépenses représentent 30% du commerce international des services de l'Union.

### **Le tourisme européen face à de nouveaux défis**

Ce constat plutôt positif ne doit pas faire oublier que le tourisme européen est confronté à deux défis majeurs : la concurrence internationale, notamment des grands pays émergents (Chine, Inde, Brésil...) et la question environnementale qui se pose au niveau planétaire.

La gageure sera de trouver le bon équilibre entre, d'une part, le développement harmonieux des destinations et la protection de leur environnement et d'autre part, la compétitivité de l'industrie touristique.

Tendances mondiales et changement de priorités : plus que jamais, l'objectif prédominant du secteur du tourisme est de demeurer compétitif dans le cadre d'un développement durable. Le « modèle touristique européen » doit donc décliner ces deux impératifs.

La compétitivité passe par la qualité, l'innovation et l'adaptation de l'offre aux évolutions de la demande qui est influencée par de grandes tendances :

- Des changements démographiques
- Des modifications des comportements d'achat

Ces changements obligent les entreprises et les différents acteurs du tourisme à faire preuve de dynamisme et d'imagination pour proposer une offre touristique adaptée, plus segmentée, construite sur des approches thématiques : tourisme d'affaires, de luxe, de bien-être, thermal, sportif, culturel sous tous ses aspects, historique, patrimonial, évènementiel, de mémoire, gastronomique, religieux... Cette diversification de l'offre doit s'accompagner d'une recherche de la qualité des services concernant l'ensemble des prestations touristiques et de la qualité de l'accueil.

De grands projets paneuropéens tels que les itinéraires européens (Véloroutes « Eurovélo », Chemin culturel Saint Martin de Tours entre la France et la Hongrie, Itinéraires culturels du Conseil de l'Europe) constituent une réponse européenne à ces nouvelles formes de demande.

Ces initiatives sont exemplaires car elles s'inscrivent dans une démarche de développement durable, qui doit prévaloir à tous les niveaux de la chaîne touristique et se décliner dans les différents aspects du tourisme, du tourisme de masse à l'éco-tourisme. Le tourisme doit trouver un juste équilibre entre ses dimensions économique, sociale, culturelle et environnementale.

[...]

**Abréviations des pays :**

**UE – 25 Union Européenne (25**

<b>pays)</b>	IT Italie	PT Portugal
BE Belgique	SI Slovénie	CY Chypre
CZ République Tchèque	SK Slovaquie	LV Lettonie
DK Danemark	FI Finlande	LT Lituanie
DE Allemagne	SE Suède	LU Luxembourg
EE Estonie	UK Royaume-Uni	HU Hongrie
EL Grèce		MT Malte
ES Espagne	IS Islande	NL Pays-Bas
FR France	NO Norvège	AT Autriche
IE Irlande	US Etats-Unis	PL Pologne

**u 2: Les trois principaux pays d'origine du tourisme récepteur par pays, 2005**

	Part des nuitées de non-résidents en établissements d'hébergement collectif par pays d'origine, en % du total, 2005						
	1er pays d'origine		2ème pays d'origine		3ème pays d'origine		Part des trois premiers pays d'origine (en %)
	Pays	%	Pays	%	Pays	%	
UE-25	DE	23,8	UK	17,3	NL	8,0	49,1
SE	NL	31,7	UK	14,1	DE	12,6	58,4
CZ	DE	30,0	UK	9,2	IT	6,0	45,2
DK	DE	29,5	SE	16,6	NO	16,4	62,5
DE	NL	17,5	US	9,2	UK	6,2	34,9
EE	FI	53,0	SE	7,9	DE	7,2	68,1
EL	DE	22,9	UK	16,8	IT	7,4	49,1
ES	UK	33,0	DE	26,1	NL	5,7	64,8
FR	UK	20,8	NL	16,2	DE	12,3	49,3
IE	:	:	:	:	:	:	:
IT	DE	30,0	UK	8,6	US	7,7	46,3
CY	UK	55,0	DE	10,5	RU	5,1	71,4
LV	DE	15,8	FI	11,0	UK	6,2	35,0
LT	DE	10,7	PL	13,1	RU	6,3	40,1
LU	NL	40,3	SE	19,5	DE	10,5	70,3
HU	DE	30,7	UK	7,6	AT	6,6	44,9
MT <sup>1</sup>	UK	40,5	DE	12,1	IT	6,6	59,2
NL	DE	39,8	UK	14,5	BE	9,5	63,8
AT	DE	55,1	NL	9,3	UK	4,8	69,2
PL	DE	44,8	UK	5,9	US	4,4	55,1
PT <sup>1</sup>	UK	29,6	DE	16,3	ES	10,7	56,6
SI	IT	19,6	AT	19,5	DE	15,5	50,6
SK	CZ	28,0	DE	20,9	PL	12,3	61,0
FI	SE	13,3	DE	12,1	RU	11,3	36,5
SE	NO	24,5	DE	19,3	DK	9,7	53,5
UK <sup>1</sup>	US	20,2	DE	9,3	FR	7,3	36,6
IS	DE	17,5	UK	13,5	US	10,2	41,2
NO	DE	32,8	DK	13,9	SE	11,4	46,1

<sup>1)</sup> Données 2004.

**: Les trois principales destinations du tourisme émetteur par pays, 2005**

	Part des séjours à l'étranger de 4 nuits et plus par pays de destination, en % du total, 2005						
	1ère destination		2ème destination		3ème destination		Part des trois premières destinations (en %)
	Pays	%	Pays	%	Pays	%	
UE-25	ES	16,7	IT	9,8	FR	8,3	34,8
BE	FR	30,8	ES	13,4	IT	8,2	52,4
CZ	SK	18,2	IT	12,9	EL	6,6	37,7
DK	ES	12,8	FR	10,2	IT	7,7	30,7
DE	ES	15,9	IT	14,4	AT	14,4	44,7
EE	:	:	:	:	:	:	:
EL <sup>1</sup>	IT	11,4	DE	9,7	UK	9,0	30,1
ES <sup>1</sup>	FR	18,0	IT	9,3	PT	8,1	35,4
FR <sup>1</sup>	ES	15,3	IT	9,8	UK	3,9	29,0
IE <sup>1</sup>	ES	28,9	UK	15,4	US	10,8	55,1
IT <sup>1</sup>	FR	13,6	ES	13,4	EL	7,2	34,2
CY	EL	40,9	UK	15,2	FR	2,7	58,8
LV	DE	10,4	TR	7,6	AT	5,7	23,7
LT	DE	14,0	SE	7,5	TR	5,5	27,0
LU	FR	20,8	ES	11,1	IT	10,0	41,9
HU	DE	14,7	AT	12,4	IT	9,6	36,7
MT	:	:	:	:	:	:	:
NL	FR	14,6	ES	11,8	DE	11,7	38,1
AT	IT	21,1	EL	8,3	DE	7,6	37,0
PL	DE	22,9	IT	9,0	UK	6,7	38,6
PT <sup>1</sup>	ES	35,7	FR	11,0	UK	9,5	56,2
SI	:	:	:	:	:	:	:
SK	CZ	11,5	EL	10,3	IT	7,6	29,4
FI	ES	16,6	EE	9,4	EL/SE	6,5	32,5
SE	ES	19,0	EL	8,1	IT	7,2	34,3
UK <sup>2</sup>	ES	31,8	FR	11,5	US	7,4	50,7
IS	:	:	:	:	:	:	:
NO	ES	15,9	AT	14,5	IT	14,4	44,8

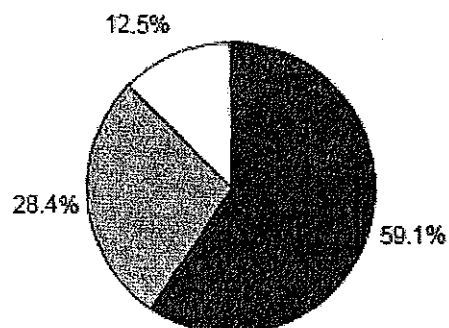
**6: Les 10 premiers pays pour les recettes et les dépenses touristiques (en millions d'euros), 2005**

Rang	Recettes <sup>1</sup>		Dépenses <sup>2</sup>	
1	ES	38 494	DE	58 430
2	FR	33 981	UK	48 001
3	IT	28 400	FR	25 070
4	UK	24 687	IT	17 960
5	DE	23 473	NL	12 996
6	AT	12 432	ES	12 125
7	EL	11 037	BE	11 939
8	NL	8 420	AT	8 883
9	BE	7 929	SE	8 667
10	PT	6 376	DK	5 195

1) Crédit du poste "Voyages" de la balance des paiements.

2) Débit du poste "Voyages" de la balance des paiements.

Graphique 1: Nuitées en établissements d'hébergement collectif dans l'UE-25, 2005 (en %)



- Résidents
- ▒ Non-résidents provenant des pays de l'UE-25
- Non-résidents provenant des pays hors de l'UE-25

Note: données 2004 pour IT, PT et UK.

[extraits]

Grâce à cette volonté permanente de rechercher la satisfaction du client, lors de la saisie des informations, le client devra répondre à un questionnaire très simple de façon à identifier ses goûts et éventuellement de le sortir quelque peu de l'anonymat. Cette recherche de perfection dans la qualité du produit va de pair avec une gestion rigoureuse des ressources humaines et nécessite une certaine flexibilité. L'objectif étant de créer une offre touristique personnalisée.

L'hôtel en tant qu'entreprise capitaliste, doit être « flexible ». En effet la flexibilité du personnel est fondamentale, dans la mesure où elle conditionne l'adaptation aux fluctuations saisonnières de la demande. Dans le domaine du tourisme, l'existence d'une haute saison et d'une basse saison nécessite une gestion rigoureuse des ressources humaines, et la possibilité de pouvoir mobiliser à certaines périodes de l'année, tout le personnel et faire appel, le cas échéant, à des « extra »

**Annexe 8 – réseau Anact\* - [www.anact.fr](http://www.anact.fr)**

## **La flexibilité**

Le principe sous-jacent à la flexibilité est d'adapter la production aux besoins des clients, que ces besoins s'expriment en termes de délais, de volumes ou d'innovations, dans les domaines de la fabrication ou de la conception, de produits ou de services.

C'est une tendance forte du développement des entreprises depuis une trentaine d'années, corrélative au développement de "l'écoute client", du "juste à temps", de la "lean production". Aujourd'hui, la flexibilité est considérée comme un des facteurs essentiels de la compétitivité.

La flexibilité ouvre de nouvelles marges de manoeuvre avec des modes et des moyens de production ajustables. Cependant, elle se construit dans des espaces contraints par d'autres exigences : la qualité et les coûts, la contrainte technologique, la contrainte de santé et de qualité de vie des salariés, la contrainte juridique (durée du travail, contrat de travail), la contrainte organisationnelle.

Il s'agit donc pour l'entreprise de trouver un juste équilibre entre la recherche de nouvelles marges de manoeuvre et la gestion de ces diverses contraintes. La préoccupation du réseau Anact est que ces ajustements s'opèrent en préservant à la fois la qualité de vie des salariés et la performance de l'entreprise, à court ou à long terme.

\*Anact : Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail  
Juillet 2006