

**BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR
ANIMATION ET GESTION
TOURISTIQUE LOCALE
ET
VENTES ET PRODUCTIONS TOURISTIQUES**

**ÉPREUVE E4 – ÉCONOMIE ET DROIT
APPLIQUÉS AU TOURISME**

SESSION 2013

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 7 pages, numérotées de la page 1/7 à la page 7/7

BTS VENTES ET PRODUCTIONS TOURISTIQUES et ANIMATION ET GESTION TOURISTIQUE LOCALE	SUJET	SESSION 2013
Economie et droit appliqués au tourisme	Code : VPEDA/AOEDA	Page : 1/7

Les acteurs touristiques évoluent dans un secteur en développement mais concurrentiel. Différents facteurs peuvent jouer un rôle pour un développement équilibré : la protection du consommateur, le soutien du secteur d'activité et la mobilisation des ressources humaines.

Dossier 1 - Exploitation de documents (12 points)

1 – À partir des annexes 1 et 2 et de vos connaissances, vous répondrez aux questions suivantes :

- 1.1 – Expliquez en quelques lignes les notions suivantes :
 - Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC)
 - Validation des Acquis de l'Expérience (VAE)

- 1.2 – Afin de valoriser les métiers de l'Hôtellerie – Restauration, repérez les initiatives du groupe ACCOR

- 1.3 – Quels sont les objectifs visés par ACCOR ?

2 - À partir de l'annexe 3 et de vos connaissances, vous répondrez aux questions suivantes :

- 2.1 Présentez les principaux facteurs qui influencent la consommation touristique.
- 2.2 Énoncez les mesures prises par l'État pour soutenir le secteur touristique.
- 2.3 Analysez les principales incidences du développement de l'activité touristique au niveau national.

Dossier 2 – Développement structuré (8 points)

Compte tenu des évolutions récentes de l'activité touristique (développement du e-tourisme, multiplication des opérateurs, ...) les consommateurs ont besoin de protection. Le cadre juridique contribue à apporter cette sécurité.

Dans un développement structuré, expliquez comment le droit répond aux besoins de protection du consommateur lors de la formation et de l'exécution des contrats de vente de voyages.

LISTE DES ANNEXES

Annexe 1 - Le groupe ACCOR s'engage pour l'emploi

Annexe 2 - Une V.A.E. après 40 ans de carrière

Annexe 3 - Les éloges du Conseil National du Tourisme

BTS VENTES ET PRODUCTIONS TOURISTIQUES et ANIMATION ET GESTION TOURISTIQUE LOCALE	SUJET	SESSION 2013
Economie et droit appliqués au tourisme	Code : VPEDA/AOEDA	Page : 2/7

ANNEXES

Avertissement

Dans un souci de 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 oral ou professionnel.

ANNEXE 1

LE GROUPE ACCOR S'ENGAGE POUR L'EMPLOI

Source : www.lhotellerie-restauration.fr (le 18 avril 2012, Valérie Meursault)

Paris. Mercredi 18 avril 2012, le groupe Accor a signé un accord-cadre de coopération avec le ministère de l'Éducation nationale. Le leader mondial de l'hôtellerie se mobilise pour promouvoir ses métiers, s'associe aux programmes de formation de l'Éducation nationale et développe l'employabilité de ses collaborateurs. Interview exclusive de Christophe Alaux, directeur général de l'Hôtellerie France.

L'Hôtellerie Restauration : Pourquoi avez vous décidé de vous lancer dans cette coopération d'envergure ?

Christophe Alaux : depuis plus de dix ans, notre groupe met en place des partenariats avec l'Éducation nationale, accueille 1 500 stagiaires chaque année et prend des initiatives pour accompagner ses salariés. Notre pôle économique a notamment lancé un programme d'apprentissage du français 'Hôtel à la lettre' et vient de délivrer les diplômes de sa deuxième promotion de dix VAE [*Validation des acquis de l'expérience, NDLR*]. Mais nous avons besoin d'une véritable politique d'envergure qui traduise nos ambitions en matière d'emploi et porte notre promesse employeur. Avec l'arrivée de **Denis Hennequin** et sa vision pour le développement du groupe, c'était le bon moment pour s'engager dans un programme ambitieux avec, à la clé, des actions concrètes. Le dispositif devait répondre à plusieurs défis : valoriser nos métiers et nos équipes, développer l'employabilité de nos collaborateurs et promouvoir l'escalier professionnel auquel nous croyons, mais aussi nourrir les programmes de formation de l'Éducation nationale et former les professeurs aux évolutions des compétences du marché de l'hôtellerie. En tant que leader du secteur nous nous devons d'être présents sur ces grands enjeux de l'emploi. Nous avons donc engagé, il y a huit mois, des discussions avec le ministère de l'Éducation nationale. Nous avons réussi à nous mettre d'accord sur des thèmes prioritaires et des actions sur le mode "donnant donnant".

BTS VENTES ET PRODUCTIONS TOURISTIQUES et ANIMATION ET GESTION TOURISTIQUE LOCALE	SUJET	SESSION 2013
Economie et droit appliqués au tourisme	Code : VPEDA/AOEDA	Page : 3/7

Quelles sont les principaux axes de cet accord ?

Sur le terrain de la sécurisation des parcours professionnels, nous nous engageons à mettre en place une centaine de VAE. Cette démarche s'inscrit dans notre accord GPEC [*Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences, NDLR*]. Nous avons donc demandé à nos marques d'identifier leurs besoins et les métiers sur lesquels devaient porter nos efforts en termes de VAE. C'est ainsi que Novotel a choisi d'aider ses chefs de service en hébergement et restauration à l'obtention d'un BTS hébergement et arts de la table. Par ailleurs, nous voulons couvrir tous les niveaux de qualification du CAP au master. La VAE est un puissant levier de motivation et d'évolution de carrière pour nos salariés. Autre ligne de force de notre coopération avec le ministère : renforcer l'attractivité de nos métiers et les actions en faveur de l'orientation et de l'insertion des jeunes. Nous apporterons notre concours à l'élaboration et la mise en œuvre de supports d'information et d'actions de communication. Pour aller encore plus loin, nous avons noué un partenariat avec 30 classes de lycée et collège. Des journées d'immersion dans nos hôtels y seront organisées. En nous engageant à alimenter le portail national de l'Éducation nationale, notre groupe compte accueillir 3 500 jeunes en stage. Enfin, dernier point fort de notre accord, le rapprochement des entreprises et des écoles. Notamment à travers la formation continue des enseignants. Nous leur ouvrirons nos établissements en développant des stages à leur attention... Il est essentiel que les nouvelles compétences de l'hôtellerie digitale soient intégrées dans les programmes de formation. C'est en agissant à grande échelle que nous pourrons faire changer les choses. Cet accord de coopération est un premier pas fondateur.

Valérie Meursault

BTS VENTES ET PRODUCTIONS TOURISTIQUES et ANIMATION ET GESTION TOURISTIQUE LOCALE	SUJET	SESSION 2013
Economie et droit appliqués au tourisme	Code : VPEDA/AOEDA	Page : 4/7

ANNEXE 2

Une VAE après 40 ans de carrière

Richard Duvauchelle, directeur de l'hôtel Hilton de Cannes a récemment obtenu une VAE diplômante. En effet, après 40 ans de carrière dans l'hôtellerie - restauration, il souhaite se reconverter dans l'enseignement. Ainsi il formera directement ceux qui rêvent de suivre ses pas.

En 2007, la promotion « Prestige » de l'école hôtelière Jean Drouant de Paris fête ses 40 ans. Un de ses élèves, Richard Duvauchelle, a parcouru depuis un grand chemin. Il valide aujourd'hui l'expérience de toute une vie professionnelle grâce au dispositif VAE (Validation des Acquis de l'Expérience).

Il n'est pas un cas à part : selon la FAFIH, l'OPCA de l'hôtellerie - restauration, le nombre de personnes formées a augmenté de 18,8% en un an dans le secteur.

Brièvement, pouvez-vous rappeler les temps forts de votre parcours professionnel ?

J'ai toujours été un passionné de l'hôtellerie alors, après la seconde, je suis entré à l'école hôtelière Jean Drouant à Paris. C'était en 1964. Quatre ans plus tard j'en suis sorti bardé de quatre diplômes : un BTH (Brevet de Technicien Hôtellerie), un CAP cuisine, un CAP employé d'hôtel et un CAP restaurant. C'est un concours de pâtisserie du CEDUS (Centre d'Etude et de Documentation sur l'Utilisation du Sucre) qui m'a ouvert les portes de la profession. J'ai remporté le prix qui était un billet d'avion valable un an pour l'Amérique. J'ai pris mon premier envol.

Là-bas, j'ai débuté en tant que chef de rang à Montréal. Ensuite j'ai eu un poste à New York à l'hôtel Essex House. Puis, revenu en Europe, j'ai travaillé pendant 13 ans pour le groupe Intercontinental, dans lequel j'ai gravi les échelons.

Mon entrée au Mont Fleury en tant que directeur général a été l'un des grands moments de ma carrière. J'avais alors 30 ans et c'était la première fois que j'occupais un poste aussi important. Ma carrière s'est déroulée ensuite au sein du Nova Parc et du célèbre Martinez. Enfin, depuis 1994, je suis directeur général du Hilton de Cannes.

Pour l'enseignement étant donné votre expérience, vous fallait-il vraiment un diplôme ? Et pourquoi avoir choisi la VAE ?

J'intervenais déjà en tant que conférencier à l'EDHEC de Nice. Je me suis rendu compte que les diplômes étaient nécessaires pour pouvoir enseigner.

Je voulais donc légitimer mes interventions. Comme il était inconcevable pour moi d'abandonner mes fonctions, j'ai cherché un moyen d'acquérir un diplôme sans pour autant pénaliser ma vie professionnelle. J'ai entendu parler de la VAE qui était la solution la mieux adaptée. Elle m'a permis d'obtenir un BTS Hôtellerie Restauration Mercatique et Gestion hôtelière, qui aujourd'hui couronne ma carrière. A ma sortie de l'école, le BTS n'existait pas encore. Mais il n'est jamais trop tard, la preuve !

Avez-vous rencontré des difficultés particulières concernant la mise en place de la VAE ?

Seul, j'aurais eu bien du mal, mais j'ai été aidé par le DAVA (Dispositif Académique de Validation des Acquis). Je me suis inscrit dans un cours d'accompagnement. C'est mon coach qui se déplaçait. Il m'a aidé pour la constitution de mon dossier. J'ai aussi passé un examen blanc avec un jury lors de la 6ème séance. Il a suffi que je consacre un peu de mon temps libre pour la VAE tout en continuant à exercer mes fonctions de directeur.

Quels sont maintenant vos projets ? Pour votre master, comptez-vous également passer par la VAE ? Sinon n'êtes-vous pas anxieux à l'idée de reprendre des études ?

Je suis confiant et bien sûr je compte passer de nouveau par la VAE pour avoir mon Master. Mon premier rendez-vous à ce sujet est prévu pour le mois de janvier.

Pensez-vous que votre parcours incitera d'autres professionnels de l'hôtellerie à suivre votre exemple ?

Oui, j'en suis certain. Si j'ai pu le faire en fin de carrière d'autres le peuvent aussi. Un article est paru à ce sujet dans la région. Des professionnels de l'hôtellerie décidés à suivre mon exemple m'ont contacté. D'ailleurs l'un de mes employés a lui aussi entrepris une VAE.

Propos recueillis par Sandra Fernand

www.vae-06.eu 2012

BTS VENTES ET PRODUCTIONS TOURISTIQUES et ANIMATION ET GESTION TOURISTIQUE LOCALE	SUJET	SESSION 2013
Economie et droit appliqués au tourisme	Code : VPEDA/AOEDA	Page : 5/7

LES ÉLOGES DU CONSEIL NATIONAL DU TOURISME (extrait)

*Le conseil national du tourisme a rendu public en février dernier un rapport relatif au poids économique et social du tourisme en France*¹

C'est à partir d'une réflexion assez simple « et si demain le tourisme n'existait plus ... » que les auteurs du rapport ont mené une réflexion sur le poids économique et social du tourisme. Les rapporteurs ont ainsi voulu montrer, tout d'abord, « combien le tourisme constituait un secteur essentiel, de et pour l'économie française, alors qu'il est souvent considéré comme accessoire par une partie encore trop importante de notre administration et de nos élus », puis combien le tourisme a son importance et par l'impact qu'il peut avoir sur d'autres secteurs d'activités qui lui sont connexes, participe activement à la performance économique de notre pays et s'inscrit dans le comportement social des français »

Résolument pédagogique, le rapport explique dans un chapitre introductif l'histoire du tourisme en France. C'est ainsi qu'il est développé que « l'essor du tourisme en France a été permis par différents facteurs historiques, sociétaux et politiques, qui font que le tourisme est aujourd'hui une activité importante de notre économie » : l'avènement en 1936 des congés payés et l'évolution de leur réglementation ; la diversité du patrimoine culturel et naturel français mis en valeur par différentes politiques d'aménagement du territoire ; les politiques d'aménagement du littoral, de la montagne et des espaces ruraux.

Aussi, les rapporteurs estiment à juste titre que « le territoire national a bénéficié d'un aménagement quasi-complet, tant en infrastructures de transports qu'en équipements d'accueil. Mais ces équipements sont datés et devra se poser [...] la question de la remise à niveau pour répondre à la fois aux exigences de confort et aux améliorations techniques notamment dans les bâtiments et hébergements, plus conformes aux préconisations mises en avant par le Grenelle de l'environnement ». À ce titre, la loi du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques a posé les lignes d'une amélioration de la qualité et du confort des hôtels en redéfinissant les normes de classement hôtelier².

LES DONNÉES DE CADRAGE

Elles sont d'une importance capitale ! Qu'il s'agisse des données sur la dimension internationale du tourisme ou bien sur le tourisme en France, elles permettent de photographier ce secteur, de l'analyser et le comprendre.

Les rapporteurs ont ainsi rappelé que « le tourisme pris dans sa dimension internationale est une des activités majeures de l'économie mondiale. Il constitue souvent, avec les exportations agricoles, une des premières ressources en devises de nombreux pays émergents. Dans les pays développés, il vient se rajouter au tourisme intérieur qui représente dans ces pays l'activité touristique majoritaire (57 % dans l'Union européenne) ». Les données sur l'évolution des flux touristiques internationaux rassemblées par l'Organisation mondiale du tourisme (OMT) font état d'une croissance constante et particulièrement forte de ce tourisme, avec une prévision de croissance annuelle moyenne de 4 % sur la période comprise entre

1995 et 2020, ce qui devrait générer à la fin de la période envisagée, une augmentation de 50 % du nombre de touristes par rapport au milliard de touristes internationaux comptabilisés à ce jour. L'Union européenne, qui constitue au niveau international la destination principale dans le domaine touristique avec près de 60 % du volume des touristes internationaux (avec certains pays n'appartenant pas à l'Union européenne comme la Suisse ou des pays d'Europe centrale et de l'ex-Union soviétique), dispose également d'un fort tourisme intérieur qui n'est pas comptabilisé dans les données du tourisme international.

Sur le plan national, l'impact de l'activité touristique peut être identifié par une analyse des tableaux de synthèse de la comptabilité nationale établis par l'Insee et par le compte satellite du tourisme (CST) établi annuellement par la direction du tourisme. Ces états statistiques suivent depuis l'origine des méthodologies conformes à des principes reconnus au plan international. Cependant, les rapporteurs estiment que cet appareil méthodologique a progressivement révélé ses limites. Aussi, une révision profonde du CST est en cours, dans la ligne des recommandations des instances internationales. L'aboutissement de cette réforme et la publication de nouvelles séries statistiques « élargies » pourront prendre encore plusieurs mois.

LES ASPECTS TERRITORIAUX DU TOURISME

Le tourisme, comme toutes les activités, se répartit sur le territoire national de façon inégale selon les particularités topographiques et climatiques de chaque région. Le rapport souligne donc que pendant longtemps, il était assez réaliste de dire que 80 % de l'activité touristique se réalisait sur 20 % du territoire où se trouvaient les grands équipements d'hébergement (littoral et montagne essentiellement).

Par l'extension du tourisme de masse, l'attrait de l'héliotropisme et du littoral, le développement des sports d'hiver, le tourisme a généré de nombreuses infrastructures et suscité de grands programmes d'aménagement, tant sur le littoral qu'à la montagne, de 1960 à 1980. De tels aménagements, objets de grands plans nationaux, ont considérablement modifié l'économie de ces territoires grâce aux infrastructures et aux équipements d'accueil réalisés. ●●●

BTS VENTES ET PRODUCTIONS TOURISTIQUES et ANIMATION ET GESTION TOURISTIQUE LOCALE	SUJET	SESSION 2013
Economie et droit appliqués au tourisme	Code : VPEDA/AOEDA	Page : 6/7

ANNEXE 3 (suite)

●●● La synthèse du rapport explique que « la campagne, par sa diversité, son caractère authentique, l'importance des paysages et du patrimoine naturel propre à cet espace, est devenue une destination pour de courts séjours ayant une forte attractivité sur nos voisins immédiats. Les grandes villes portes d'entrée des clientèles internationales développent de plus en plus d'événements festifs, foires, salons et expositions, en visant les visiteurs étrangers à leur territoire pour accroître leur notoriété, entraînant là aussi des retombées conséquentes pour le commerce et l'emploi. L'économie générale de ces territoires, bien que difficile à cerner en l'absence d'une observation spécifique, est souvent fortement conditionnée par l'activité touristique ».

LES ASPECTS SOCIÉTAUX DU TOURISME

Les Français font principalement du tourisme en France ; c'est ce qui ressort de l'édition 2009 du *Mémento du tourisme* concernant l'année 2008 élaboré par la direction générale de la compétitivité de l'industrie et des services qui donne les grandes lignes du comportement touristique des Français à travers leurs divers déplacements. Pour les rapporteurs, « le tourisme, vu sous l'aspect des habitudes de consommation, est à la fois un facteur d'équilibre individuel (le temps des vacances) et un facteur d'équilibre social ». Aussi, les pouvoirs publics, le secteur associatif et les entreprises au travers de leurs comités de salariés, se sont attachés à faciliter le départ en vacances des Français et des dispositifs d'aide au départ ont été créés, comme les chèques-vacances. Toutefois, on estime qu'un quart de la population ne part pas en vacances, surtout pour des raisons financières.

On constate une modification profonde des comportements et modes de consommation en matière touristique au plan national : « tout d'abord, il semble que le taux des départs ait atteint un niveau difficile à dépasser, tenant soit au nombre de personnes à faible revenu qui ne peuvent plus partir, soit parce qu'il touche des caté-

gories de population qui partent peu en vacances pour des raisons professionnelles ou personnelles. Par ailleurs, les départs en court séjour semblent également plafonnés car étant le fait principalement des classes aisées. Enfin, les nouveaux systèmes de distribution et plus précisément ceux liés à Internet favorisent la comparaison, le touriste pouvant choisir les solutions les plus avantageuses ou les plus conformes à ses goûts personnels ».

L'EMPLOI ET LA FORMATION AUX MÉTIERS DU TOURISME

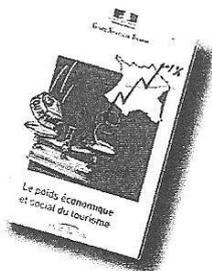
En ce qui concerne les caractéristiques de l'emploi dans le domaine touristique, les rapporteurs en ont souligné à la fois l'importance et les particularités. Par nature, le tourisme, en tant que secteur de services, est un fort créateur d'emploi (avec une croissance moyenne annuelle de 27 000 emplois depuis dix ans) et par le faible niveau de formation exigé à l'entrée de la plupart des emplois, un fort secteur d'intégration de jeunes en échec scolaire ou professionnel. Mais ces emplois sont caractérisés par une forte saisonnalité et un faible niveau de qualification et de rémunération, qui les rendent peu attractifs auprès des jeunes. D'où un fort taux de rotation des personnels et une difficulté à stabiliser un personnel compétent.

TOURISME ET DÉVELOPPEMENT DURABLE

Enfin, le rapport fait état du développement durable et son impact sur le secteur touristique. Le tourisme est concerné par tous les défis écologiques, économiques et sociaux qu'implique la politique globale de développement durable. « Mais le tourisme qui se caractérise par une dynamique forte à l'échelle mondiale qui génère des retombées économiques importantes pour les opérateurs touristiques, peut mettre en cause des équilibres fragiles et avoir des conséquences néfastes sur l'environnement local et constituer une menace pour la préservation des patrimoines culturels et naturels et modifier les équilibres sociaux dans les territoires respectifs ».

Sur le plan mondial, l'accroissement des flux touristiques et les modes de déplacements aériens sont souvent signalés comme contre-productifs dans la lutte contre l'émission de gaz à effet de serre. Face à ces constats, de nombreuses initiatives, recherches et études ont été menées pour rendre l'activité touristique plus durable. ■

Retrouvez l'intégralité du rapport sur le site :
<http://www.ladocumentationfrancaise.fr/rapports-publics/114000081/>



Junistourisme 133 - juillet / août 2011

1. Conseil national du tourisme, section de l'économie touristique, « Le poids économique et social du tourisme », rapport public, session 2010, publication février 2011, 137 pages. Les citations de cet article sont toutes issues du rapport.
2. Loi n° 2009-888 du 22 juillet 2009, JO du 24.

BTS VENTES ET PRODUCTIONS TOURISTIQUES et ANIMATION ET GESTION TOURISTIQUE LOCALE	SUJET	SESSION 2013
Economie et droit appliqués au tourisme	Code : VPEDA/AOEDA	Page : 7/7