

SESSION 2004

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

Epreuve E4 : ÉCONOMIE ET DROIT
APPLIQUÉS AU TOURISME

Épreuve commune aux deux B.T.S.

Durée : 4 heures

Coefficient : 3

L'usage de la calculatrice est autorisé.

*Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.
Ce sujet comporte 6 pages numérotées de 1/6 à 6/6.*

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

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

A l'aide de vos connaissances et des annexes 1, 2 et 3 :

1. Précisez :
 - le type de contrat présenté,
 - les parties en présence.
2. Commentez ce qui est dit dans le contrat concernant la période d'essai.
3. Indiquez dans ce cas précis si l'association peut recourir à ce type de contrat.

Les articles I et VII font mention d'une convention collective.

4. Précisez ce qu'est une convention collective et l'intérêt d'y faire référence dans le contrat de travail.
5. Justifiez s'il est nécessaire que ce contrat soit écrit.

Le 30 août 2003, Alexandre Ballet envisage sa prochaine semaine de vacances avant la rentrée universitaire. Mme F. Méchain lui remet son bulletin de paye et le chèque correspondant. Alexandre Ballet est surpris de ne pas recevoir une indemnité de précarité. Il vous demande conseil.

6. Donnez-lui un avis argumenté.

B - Exploitation d'une documentation à caractère économique :

A l'aide de vos connaissances et de l'annexe 4, vous répondrez aux questions suivantes :

1. Identifiez les différents métiers du groupe Sangho.
2. Montrez en quoi Hosni Djemali applique effectivement une stratégie de niche, une stratégie de différenciation.
3. Commentez l'expression soulignée « L'indignation d'Hosni Djemali... quand il voit, mise sur le marché, l'une de ses destinations à des tarifs qui n'ont rien à voir avec la réalité économique »

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

La saison touristique du printemps-été 2003 a été marquée par un recul des visiteurs américains et japonais sur le territoire français, en particulier à Paris où les hébergements hôteliers n'ont pas atteint leur taux de remplissage maximal. Selon *l'Echo Touristique* du 5/09/2003, le taux d'occupation des hôtels parisiens est en recul de 9 points sur le mois de juillet.

Les raisons avancées sont le contexte politique (guerre en Irak), la situation des incendies et du climat, mais surtout le niveau de l'euro par rapport aux autres monnaies.

Vous analyserez les incidences des variations du cours du change de l'euro sur l'activité touristique française.

CONTRAT DE TRAVAIL

ENTRE :

L'association dénommée : **CENTRE DE LOISIRS SANS HÉBERGEMENT**
dont le siège social est situé : 2 rue Henri-Dunant 17600 SAUJON
Immatriculée à : URSSAF de LA ROCHELLE (17)
Représentée par **Mme Françoise VINCENT**, présidente de l'association
D'UNE PART

ET

M. Alexandre BALLET demeurant 2, rue de Saintonge - 17600 SAUJON

Né le 15 /04 / 1982

De nationalité française

N° de Sécurité Sociale : 1 82 04 17 415 038 74

D'AUTRE PART,

IL A ETE CONVENU CE QUI SUIT :

ARTICLE 1 – OBJET ET DUREE DU CONTRAT :

A compter du 1^{er} août 2003 à 8 heures, l'association engage M. Ballet Alexandre en tant qu'animateur.

Ce contrat prend effet le 1^{er} août 2003 et est conclu pour une durée de 30 jours. Il prendra fin automatiquement à l'échéance du terme prévu, soit le 30 août 2003.

M. Ballet Alexandre est engagé aux conditions particulières de l'annexe II de la Convention Collective de l'Animation sous réserve du résultat de la visite médicale d'embauche à laquelle il s'engage à se soumettre avant la fin de la période d'essai.

M. Ballet pourra demander à consulter la convention collective en s'adressant à Mme MECHAIN Fabienne .

M. Ballet qui accepte cet engagement déclare formellement n'être lié à aucune autre entreprise.

ARTICLE II - FONCTION :

M. Ballet exercera la fonction d'animateur sous l'autorité hiérarchique de Mme Fabienne Méchain.

ARTICLE III - REMUNERATION :

En rémunération de ses services, M. Ballet percevra une rémunération journalière forfaitaire brute fixée à 37,50 euros à la date d'embauche, à l'exclusion de tout autre avantage.

ARTICLE IV – LIEU DE TRAVAIL :

M. Ballet exercera ses fonctions à SAUJON.

Il pourra être appelé à se déplacer en dehors de la localité.

ARTICLE V – CONGES PAYES :

M. BALLET, bénéficiera de droits à congés payés conformément aux dispositions légales. A l'issue du présent contrat, les congés payés que M. BALLET n'aura pas pu prendre donneront droit à une indemnité compensatrice.

ARTICLE VI – RETRAITE :

Les cotisations de retraite complémentaire seront versées à la CIRPEC à laquelle adhère l'association.

ARTICLE VII - DISPOSITIONS DIVERSES :

D'une manière générale, ce contrat est régi par le Code du Travail et la Convention Collective de l'Animation, en particulier pour tous les points non prévus par cet accord.

Il est rappelé que le présent contrat n'a pu être conclu que parce que la situation de M. BALLET vis-à-vis de la sécurité sociale permet l'application de l'arrêté du ministère du travail du 11 octobre 1976 modifié.

De plus, M. BALLET certifie, à la date de signature de ce contrat, remplir toutes les conditions de l'article 1.3 de l'annexe II de la Convention Collective de l'Animation. Pendant la durée de ce contrat M. Ballet s'engage à faire connaître à l'association, dans les plus brefs délais, tout changement dans sa situation personnelle, en particulier si ce changement rendait impossible l'application de l'annexe II de la convention collective.

Fait en deux exemplaires originaux

A SAUJON le 1^{er} août 2003

Le salarié
Alexandre BALLET

Le représentant de l'association
Françoise VINCENT

(signatures précédées de la mention manuscrite " lu et approuvé ")

Annexe 2

Code du Travail

Article L122-1-1

Le contrat de travail ne peut être conclu pour une durée déterminée que dans les cas suivants

1° Remplacement d'un salarié en cas d'absence, de passage provisoire à temps partiel, conclu par avenant à son contrat de travail ou par échange écrit entre ce salarié et son employeur, de suspension de son contrat de travail, de départ définitif précédant la suppression de son poste de travail ayant fait l'objet d'une saisine du comité d'entreprise ou, à défaut, des délégués du personnel, s'il en existe, ou en cas d'attente de l'entrée en service effective du salarié recruté par contrat à durée indéterminée appelé à le remplacer

2° Accroissement temporaire de l'activité de l'entreprise ;

3° Emplois à caractère saisonnier ou pour lesquels, dans certains secteurs d'activité définis par décret ou par voie de convention ou d'accord collectif étendu, il est d'usage constant de ne pas recourir au contrat de travail à durée indéterminée en raison de la nature de l'activité exercée et du caractère par nature temporaire de ces emplois ;

4° Remplacement d'un pharmacien titulaire d'officine dans les cas prévus aux premier et troisième alinéas de l'article L. 5125-21 du code de la santé publique ou remplacement par un directeur de laboratoire d'analyses de biologie médicale tel que prévu à l'article L. 6221-11 du même code ;

5° Remplacement d'un chef d'exploitation agricole ou d'entreprise tels que définis aux 1° à 4° de l'article L. 722-1 du code rural, d'un aide familial, d'un associé d'exploitation, ou de leur conjoint visé à l'article L. 722-10 du même code dès lors qu'il participe effectivement à l'activité de l'entreprise ou de l'exploitation agricole.

Article L122-3-4

Lorsque, à l'issue d'un contrat de travail à durée déterminée, les relations contractuelles de travail ne se poursuivent pas par un contrat de travail à durée indéterminée, le salarié a droit, à titre de complément de salaire, à une indemnité destinée à compenser la précarité de sa situation.

Cette indemnité est égale à 10 % de la rémunération totale brute due au salarié. Une convention ou un accord collectif de travail peut déterminer un taux plus élevé.

En vue d'améliorer la formation professionnelle des salariés sous contrat de travail à durée déterminée, une convention ou un accord collectif de branche étendu peut également prévoir de limiter ce versement à hauteur de 6 %, dès lors que des contreparties sont offertes, dans cette perspective, à ces salariés, notamment sous la forme d'un accès privilégié à la formation professionnelle. Dans ce cas, la convention ou l'accord collectif de branche étendu peut prévoir les conditions dans lesquelles ces salariés peuvent suivre, en dehors du temps de travail effectif, une action de développement des compétences telle que définie à l'article L. 932-2, ainsi qu'un bilan de compétences. Ces actions sont assimilées à des actions de formation ou de bilan de compétences réalisées dans le cadre du plan de formation au titre du dixième alinéa (1^{er}) de l'article L. 951-1 et au titre de l'article L. 952-1.

Cette indemnité, qui s'ajoute à la rémunération totale brute due au salarié, doit être versée à l'issue du contrat en même temps que le dernier salaire et doit figurer sur le bulletin de salaire correspondant.

Elle n'est pas due :

- a) Dans le cas de contrats de travail à durée déterminée conclus au titre du 3° de l'article L. 122-1-1 ou de l'article L. 122-2, sauf dispositions conventionnelles plus favorables ;
- b) Dans le cas de contrats de travail à durée déterminée conclus avec des jeunes pour une période comprise dans leurs vacances scolaires ou universitaires ;
- c) En cas de refus par le salarié d'accepter la conclusion d'un contrat de travail à durée indéterminée pour occuper le même emploi ou un emploi similaire, assorti d'une rémunération au moins équivalente ;
- d) En cas de rupture anticipée du contrat due à l'initiative du salarié, à sa faute grave ou à un cas de force majeure.

Annexe : 3

CONVENTION COLLECTIVE NATIONALE 1988-06-28
Convention collective nationale de l'animation. En vigueur le 13 janvier 1989.
Etendue par arrêté du 10 janvier 1989 JORF 13 janvier 1989.

ARTICLE 1

ANNEXE II PERSONNEL PÉDAGOGIQUE DES CENTRES DE VACANCES ET DE LOISIRS

Cette annexe concerne le personnel pédagogique employé occasionnellement dans les centres de vacances et de loisirs des entreprises et organismes assujettis à la présente convention.

1-1. Les emplois visés sont ceux énumérés par l'arrêté du 11 octobre 1976 modifié, définissant la base forfaitaire de calcul des cotisations de sécurité sociale, dues pour l'emploi des personnes recrutées à titre temporaire et non bénévole, pour assurer l'encadrement des mineurs dans les centres de vacances et de loisirs (J.O. du 27 octobre 1976) :

- animateur ;
- assistant sanitaire ;
- directeur adjoint ou économiste ;
- directeur.

1-2. Est considéré comme centre de vacances tout établissement qui accueille et héberge des mineurs hors du temps scolaire et ayant obtenu à cet effet l'autorisation du préfet par l'intermédiaire des services chargés de la jeunesse et des sports.

Est considéré comme centre de loisirs tout établissement qui accueille des mineurs hors du temps scolaire et ayant obtenu à cet effet l'autorisation du préfet par l'intermédiaire des services chargés de la jeunesse et des sports.

1-3. Sont considérés comme occasionnels les personnels visés ci-dessus employés sous contrat à durée déterminée pendant les congés scolaires (notamment : Noël, février, Pâques, été, centres de loisirs du mercredi). Sont exclus en revanche de cette qualification " d'occasionnels " les personnels qui animent ou gèrent à temps plein ou à temps partiel un équipement de loisirs ou de service enfance et qui peuvent être amenés au titre de leurs fonctions à assurer l'encadrement des centres de vacances et de loisirs.

De même sont exclus les personnels qui animent quotidiennement les centres de loisirs en période scolaire.

Sont ainsi exclus de ce dispositif les salariés qui ont été amenés au cours de la même année scolaire à effectuer des tâches rémunérées d'animation les lundi, mardi, jeudi, vendredi des semaines scolaires chez le même employeur ou pour le compte d'un autre employeur.

« Sangho, la réussite passe par l'exigence » Stratégos n° 12, avril-mai 2003.

Stratégie d'un hôtelier-tour-opérateur : Hosni Djemmali, PDG de Sangho

Pour le PDG de Sangho, fier de ses établissements hôteliers et clubs de Marrakech, Zarzis, Djerba, Tataouine... des succès ne peuvent être enregistrés qu'à condition que les clients bénéficient, de la part de tous, d'une attention personnalisée de chaque instant.

Sangho, la réussite passe par l'exigence :

Depuis un petit tiers de siècle, Hosni Djemmali tisse sa toile en Tunisie et au Maroc. Après avoir « vendu » son pays d'origine en qualité de premier responsable de l'Office de Tourisme tunisien en France, il est devenu tour-opérateur, hôtelier, réceptif, autocariste, intégrant peu à peu tous les maillons de la chaîne des prestations et services. Avec une stratégie linéaire et réfléchie qui lui a permis de surmonter calmement toutes les périodes de mauvais temps.

Stratégie de niche :

Dès l'origine, Hosni Djemmali a choisi la formule hôtel-club. Des hôtels-clubs balnéaires familiaux, construits sur de vastes terrains, afin que le plus grand des luxes, l'espace, soit offert à tous les hôtes. L'animation y est bon enfant, sans vulgarité, adaptée à une clientèle internationale, à forte dominante française, qui y séjourne. Comme dans tous les clubs, les buffets sont soignés, avec une large place donnée aux produits et aux recettes de la gastronomie locale.

Stratégie de professionnalisme :

Les collaborateurs de Sangho sont fidèles. Au fil des ans, ils ont acquis une compétence rare. Car l'obsession du PDG, pour compenser une taille d'entreprise proche de l'artisanat de luxe, est de veiller à ce que les fidèles clients – le taux de répétition de séjour est exceptionnel – se sentent chez eux dès leur arrivée, comme s'ils se trouvaient dans une résidence secondaire où tous les repères sont familiers et faciles à retrouver. Chacun des hôtes est pris en charge sans que rien ne lui soit imposé mais en veillant à ce que le courant passe avec l'ensemble du personnel, que des contacts privilégiés soient créés avec les populations locales, et que l'harmonie règne entre les clients. Un exercice délicat, qui demande infiniment d'attention et de souci du confort, dans tous les sens du terme, de chacun.

Stratégie de services :

Dans ce domaine, l'exigence est totale, Hosni Djemmali pense que la réussite des vacances dépend d'une infinité de détails, chacun ayant la plus grande importance, d'où l'intérêt porté aux goûts et aux désirs de chacun, a fortiori s'ils reviennent sur un site déjà connu, pour s'efforcer de leur donner entière satisfaction.

Stratégie de différenciations :

Les éléments de base étant identiques pour tous les clubs, avec plus ou moins de sophistication, la différenciation ne peut se faire que par l'apport généreux de « plus » qui ne coûtent pas de lourds investissements.

L'implication de tous, sur le terrain, est indispensable. Cela étant acquis, il faut apporter à chaque client la reconnaissance qu'il espère. C'est ce que faisaient jadis avec talent les hôteliers, c'est ce que seuls les concierges des hôtels de luxe savent encore pratiquer. Et par-dessus tout, dit Hosni Djemmali, il est essentiel que l'architecture soit authentique et surtout pas banale, et que les jardins soient, comme dit la chanson de Charles Trenet,

« extraordinaires » ! Ceux du Zarzis font la fierté du président de Sangho qui leur a apporté beaucoup de soins et continue à veiller sur leur beauté.

Stratégie du prix juste :

L'indignation d'Hosni Djemmal est grande quand il voit, mise sur le marché, l'une de ses destinations à des tarifs qui n'ont rien à voir avec la réalité économique. D'une part, car il considère que c'est offrir aux clients des prestations qui ne peuvent pas être de qualité, d'autre part, car il pense que les prestataires à destination sont « étranglés » et sont obligés de rogner sur les salaires et ne peuvent amortir leurs emprunts, et enfin car il est convaincu que c'est tirer vers le bas la destination concernée et faire perdre tout repère tarifaire aux consommateurs. Le dirigeant de Sangho pratique donc des prix raisonnables, en rapport avec la qualité de ses établissements, ni trop cher ni trop bon marché, au juste prix.

Stratégie de marque :

- Depuis de nombreuses années, deux marques sont promues parallèlement : Tunisie (puis Maroc) Contact et Sangho. C'est cette dernière qui remporte le dessus. Elle est mieux connue que la précédente, moins marquée territorialement, plus facile à mémoriser dans toutes les langues. Enfin, elle peut être déclinée en fonction de la catégorie des établissements hôteliers ou des formules de vacances proposées. C'est sur Sangho que portent désormais tous les efforts de communication.

Stratégie de relations publiques :

Pour faire connaître ses clubs et ses hôtels, Hosni Djemmal ne dispose pas de grands budgets. Il joue donc volontiers de son formidable carnet d'adresses pour organiser des voyages à fortes retombées médiatiques. Il sait, mieux que quiconque, faire cohabiter vedettes du cinéma ou de la télévision, de la gastronomie ou de la politique, avec des journalistes. Pour le plus grand plaisir de tous... et pour sa satisfaction personnelle d'entrepreneur heureux que l'on parle avec bonheur de ses réalisations.

STRATEGOS, n°12, avril-mai 2003, pages 38-39