

**MERCATIQUE, GESTION, ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE
ET JURIDIQUE DU TOURISME**

1/8

CELTIC-VACANCES

BARÈME

PREMIÈRE PARTIE :	MERCATIQUE	28 points
DEUXIÈME PARTIE :	GESTION	32 points
TROISIÈME PARTIE :	ÉCONOMIE	15 points
QUATRIÈME PARTIE :	DROIT	15 points
CINQUIÈME PARTIE :	INFORMATIQUE	10 points

PROPOSITION DE CORRIGÉ

Points

PREMIÈRE PARTIE : MERCATIQUE

3 1.1. Caractéristique de la gamme

2/8

		Profondeur →
étendue ↓	Thalasso	- différents centres-plusieurs forfaits-variétés des cures-circuit...
	Culturel	- manifestations – festivals – musées – monuments ...
	Cyclotourisme	- Musée du vélo – animation – gîte – circuit ...
	Détente	- balnéaire ...
	Gamme assez étroite mais relativement profonde.	

4

1.2. Avantages

- Qualité des produits
- Image de marque
- Argumentaire de vente

6

1.3. Offre adaptée à la demande actuelle de courts séjours

- Offre située à proximité de foyers émetteurs (Île de France, grandes métropoles françaises et même européennes, zones fortement urbanisées...) qui peuvent s'y rendre dans les délais "acceptés" par les consommateurs grâce au réseau routier et autoroutier, ferroviaire (TGV) et aérien.
- Variété des activités sur une même période (combinaison de propositions), même si elle est très courte (= demande actuelle).
- Possibilité de toucher une clientèle étrangère friande de courts séjours.
- Bonne image préexistante de la région.
- Proximité du littoral toujours attrayante.
- Produits de courte durée avec budgets relativement limités pour un plus grand nombre de clients.

3

1.4.1. Yield management : gestion des capacités

Maximiser le chiffre d'affaires grâce à une politique de prix différentielle selon le taux de remplissage.

4

1.4.2. NON car M. LE BIHAN n'a pas la maîtrise de la production des services ; il collabore avec différents prestataires et lui, seul, ne peut pas faire varier les prix à loisirs.

2

De plus, son statut de "réceptif" fait que son activité est tournée vers des voyagistes, agences et autocaristes ; leurs rapports sont régis par des contrats, qui fixent les prix et les dates d'application des tarifs négociés.

6

1.4.3. Du fait des contraintes de temps et financières, le publipostage est le moyen le plus adapté. Une relation personnelle avec ses clients portant sur une information réelle de l'état du littoral peut contrecarrer les images envoyées par les médias.

1.4.4. Lettre type

Tenir compte de la forme et du fond (arguments).

DEUXIÈME PARTIE : GESTION

3

2.1.1. Coût de production

3/8

• Hôtel	172.00	
• Soins	161.00	(7 × 23.00)
• Vélo	46.00	
• Repas crêperie (5.80 × 4)	23.20	
• Repas ferme (30.00 × 3)	90.00	
	<hr/>	
	492.20 €	

3

2.1.2. Prix de vente TTC en euro

Les prestations ci-dessus sont calculées TTC d'où :
 $492,20 + \text{marge} + \text{TVA/marge} = \text{PVTTC}$

$$\text{PVTTC} = \frac{492,20}{0,8206} = 599,81 \text{ €}$$

soit en FRF

$$599,81 \times 6,55957 = 3934,50 \text{ FRF}$$

1

2.1.3.

- 1 La marge sert à couvrir les charges de fonctionnement (téléphone, locaux, personnel ...) et dégager une rentabilité interne d'exploitation. Elle peut donc être établie d'une manière comptable en analysant ces différents postes.
- 2 L'agence, étant sur un marché concurrentiel, peut appliquer le "taux standard" du marché.

2.2.1.

À RENDRE AVEC LA COPIE

4/8

BILAN FONCTIONNEL CONDENSÉ
CELTIC – VACANCES
au 31-12-2000

ACTIF IMMOBILISÉ	219 194	RESSOURCES STABLES	302 067
ACTIF CIRCULANT	163 001	PASSIF CIRCULANT	108 941
TRÉSORERIE D'ACTIF	28 813	TRÉSORERIE DE PASSIF	-
	411 008		411 008

- Actif stable : 219 194
 - Actif circulant :
 191 814 – 28 813 = 163 001
 (T. active)
 - Trésorerie active 28 813

Passif stable : 88 000
 + 12 916
 + 3 055 (1/3 bénéfice)
 + 109 526 (amort. et prov.)
 + 88 570 (emprunts...)
 302 067

Passif circulant
 8 484 + 61 922 + 30 210 + 2 215 + 6 110
 (2/3 bénéfice) = 108 941

3 2.2.2. FRNG = 302 067 – 219 194 = 82 873
 BFR = 163 001 – 108 941 = 54 060
 TN = 28 813 – 0 = 28 813

3 2.2.3. Cette entreprise présente une situation saine puisque ses immobilisations sont financées par ses ressources stables. Son ratio d'endettement est très satisfaisant puisque ses emprunts sont nettement inférieurs à ses capitaux propres.

2.3.1.

À RENDRE AVEC LA COPIE

5/8

BUDGET DE TRÉSORERIE

ÉLÉMENTS	06	07	08	09
ENCAISSEMENTS				
• Ventes	34 860	139 440	139 440	34 860
• Cession des VTT	-	-	-	2 500
Total encaissements	34 860	139 440	139 440	37 360
DÉCAISSEMENTS				
• Salaires	5 460	7 280	9 100	7 280
• Charges sociales	-	2 730	3 640	4 550
• Campagne publ.	1 200	1 200	-	-
• Autres charges				
- au comptant	20 000	10 000	12 000	5 000
- solde à 30 jours	-	80 000	40 000	48 000
• Investissements	102 000	-	-	-
Total décaissements	128 660	101 210	64 740	64 830
Variation du mois	- 93 800	+ 38 230	+ 74 700	- 27 470
Trésorerie début mois	+ 50 200	- 43 600	- 5 370	+ 69 330
Trésorerie fin mois	- 43 600	- 5 370	+ 69 330	+ 41 860

3

2.3.2.

- Constatation trésorerie négative en juin (- 43 600 €)
- Raisons :
 - Manque d'activité
 - Importance de l'investissement.
- Solutions :
 - Négocier un crédit fournisseurs plus long
 - Investissement financé soit en location soit par crédit bail.
 - Découvert bancaire court terme (2 mois)
 - Emprunt pour financer l'investissement.

TROISIÈME PARTIE : ÉCONOMIE

6/8

3

Forme et présentation

On attend un développement structuré mais sans une formalisation de la note.

12

Fond*** Fondements de l'union monétaire**

Elle s'inscrit dans le cadre de la continuité de la construction de l'union économique(UE). Après le marché des biens – services, capitaux et de la libre circulation des personnes, l'UE construit son union monétaire

- pour améliorer les échanges intra-européens : disparition du change et surtout des freins liés aux variations du taux de change intra-européens;
- pour renforcer le poids de l'Europe en matière monétaire : une seule monnaie donc moins de spéculations possibles que sur chaque monnaie nationale et accession à un rang de monnaie internationale (il reste du chemin à parcourir);
- création d'une banque centrale européenne qui "coiffe" les BC nationales.

*** Impact sur les activités touristiques**

- Annulation des incidences des variations de taux de changes intra UEM; des pays comme l'Italie ou l'Espagne qui ont pu bénéficier de dépréciation de leur monnaie avant pourraient en pâtir, la France, au contraire, en tirer avantage.
- Des pays comme l'Afrique du Nord, la Grèce, la Turquie pourraient bénéficier de la constitution de ce pôle plus homogène.
- La monnaie commune va contribuer à accélérer concurrence et concentrations en cours. En effet le marché va gagner en transparence(comparaison plus aisée des prix tous exprimés en Euro) et homogénéiser l'espace pour les voyageurs et les compagnies aériennes.
- N'ayant plus de conversion à faire, le touriste voyagera plus facilement donc les flux de touristes intra-européens augmenteront.

Conclusion

Dès aujourd'hui les tarifs doivent être exprimés en Euro, les transactions sont possibles en Euro. En 2002, le franc disparaîtra. L'agence de voyages de M. LE BIHAN va recevoir des paiements en Euro et devra, à compter de 2002 présenter ses comptes en euro. D'ici là, M. LE BIHAN devra former son personnel, mettre à jour ses logiciels, changer ses tarifs.

QUATRIÈME PARTIE : DROIT

4

4.1.

7/8

4.1.1. Responsabilité contractuelle entre O'Unlucky et *Celtic-vacances*
- cf loi 1992.

4.1.2. Responsabilité contractuelle entre O'Unlucky et *Celtic-vacances*
- cf loi 1992.

3

4.2. Les O'Unlucky doivent payer les réparations suivantes :

- panne due à un manque d'eau (art. 2)
- dégradations commises par des voleurs (art. 6)

L'agence devra payer la réparation des plaquettes de freins.

4

4.3. Droit français, droit civil, Tribunal d'instance ou de grande instance (selon le montant du litige supposé par le candidat) situé dans la préfecture du département.
(le maximum de points sera attribué aux réponses argumentées)

4

4.4. Réponses au questionnaire :

a. Le contrat de voyage est :

- synallagmatique
- formel
- commutatif
- à titre onéreux.

b. La garantie financière sert à :

- couvrir un dépôt de bilan de l'agence.

c. L'assurance en responsabilité civile sert à :

- couvrir les litiges avec les clients
- couvrir l'agence de voyages contre les conséquences financières de sa responsabilité.

CINQUIÈME PARTIE : INFORMATIQUE

8/8

2

5.1. S.G.B.D.R.
(Système de gestion de base de données relationnelles)
S.G.F.
(Système de gestion de fichiers)
Accepter des logiciels spécifiques de type Logitours, TC accueil...)
Pour permettre d'interroger les fichiers en fonction de critères utiles à l'activité de *Celtic-vacances*.

4

5.2. Structure du fichier prestataires hôteliers de la région.

- Nom hôtel
- Adresse hôtel
- Département hôtel
- Ville hôtel
- Nom du responsable
- Catégorie hôtel (les étoiles)
- Capacité
- Dates d'ouverture
- ...

0,5 par
ligne

1

5.3.1. Il s'agit d'une requête qui vise à sélectionner plusieurs lignes de la table en fonction d'un critère, ici le nombre d'étoiles.

5.3.2. Liste des tâches à exécuter :

1,5

- ouvrir le fichier,
- appeler le mode interrogation (requête),
- entrer le critère de sélection (nombre d'étoiles > 2),
- éventuellement ne demander l'affichage que pour certains champs,
- lancer l'affichage du résultat de la requête.

1,5