

# BACCALAURÉATS PROFESSIONNELS

ACCUEIL – RELATION CLIENTS – USAGERS  
COMMERCE  
GESTION - ADMINISTRATION  
LOGISTIQUE  
TRANSPORT  
VENTE  
MÉTIERS DE LA SÉCURITÉ

Session : 2018

## Épreuve d'économie et droit

Durée : 2h30

Coefficient : 1

# DOSSIER SUJET

Le sujet comprend deux parties.

Ce dossier comprend 10 pages numérotées de DS 1/10 à DS 10/10.

**Les annexes dûment remplies sont à joindre à votre copie.**

*Les calculatrices ne sont pas admises lors de cette épreuve.*

## BARÈME

<b>PARTIE I : ANALYSE DOCUMENTAIRE</b>	<b>/12 points</b>
<b>PARTIE II : CONDUITE DE L'ÉTUDE</b>	<b>/08 points</b>
<b>TOTAL DE L'ÉPREUVE :</b>	<b>/20 points</b>

Baccalauréat Professionnel Secteur Tertiaire	1809-ECODROI	Session 2018	DS
U11 - Épreuve d'économie et droit	Durée : 2h30	Coefficient : 1	Page 1/10

## LE DÉVELOPPEMENT DURABLE DANS LE TOURISME

Vous effectuez une période de formation en milieu professionnel (PFMP) au sein de l'hôtel « les Baumettes » dans la ville de Privas en Ardèche et dirigé par Madame BALI, qui est également votre tutrice.

L'année 2017 a été proclamée par les Nations Unies « *Année internationale du tourisme durable pour le développement* ». Votre tutrice souhaite impliquer l'hôtel dans cette démarche.

Elle envisage d'adhérer à un label de tourisme responsable et elle sollicite votre aide pour mettre en place ce projet autour du tourisme durable pour le développement.

Pour cela, Mme BALI a constitué un dossier documentaire dont vous prenez connaissance :

### Récapitulatif des documents et annexes :

<b>Document 1</b>	Les 3 piliers du développement durable dans le tourisme	<i>Page 4</i>
<b>Document 2</b>	Les contraintes de la responsabilité sociétale de l'entreprise et du tourisme durable	<i>Page 5</i>
<b>Document 3</b>	Les avantages du tourisme durable	<i>Page 6</i>
<b>Document 4</b>	Les nouveaux critères de l'écotouriste	<i>Page 7</i>
<b>Document 5</b>	Pas facile de choisir une destination !	<i>Page 8</i>
<b>Document 6</b>	Le tourisme, outil de développement et catalyseur de dynamiques locales	<i>Page 8</i>
<b>Annexe A</b>	Fiche d'analyse du document 1 <b>à compléter et à rendre avec la copie.</b>	<i>Page 9</i>
<b>Annexe B</b>	Fiche d'analyse du document 2 <b>à compléter et à rendre avec la copie.</b>	<i>Page 9</i>
<b>Annexe C</b>	Fiche d'analyse du document 3 <b>à compléter et à rendre avec la copie.</b>	<i>Page 10</i>
<b>Annexe D</b>	Fiche de choix des documents 5 et 6 <b>à compléter et à rendre avec la copie.</b>	<i>Page 10</i>

<b>Baccalauréat Professionnel Secteur Tertiaire</b>	1809-ECODROI	<b>Session 2018</b>	<b>DS</b>
U11 - Épreuve d'économie et droit	Durée : 2h30	Coefficient : 1	Page 2/10

## PARTIE I : ANALYSE DOCUMENTAIRE

### TRAVAIL À FAIRE

1.1. Présenter les idées essentielles des documents 1 à 3 en complétant les fiches d'analyse données en **annexe A, B, C (à rendre avec la copie)**.

**Sur votre copie**, résumer, en 6 lignes maximum, les idées principales du document 4.

1.2. **Sur votre copie**, et à l'aide de vos connaissances et des documents, expliciter :

- « Le développement durable répond aux besoins des générations du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs » (document 1)

- « Le tourisme durable relève aussi de la responsabilité individuelle des voyageurs » (document 1)

1.3. Pour approfondir votre recherche, vous avez 2 documents supplémentaires 5 et 6. Vous présenterez pourquoi vous retenez un document et pourquoi vous ne retenez pas l'autre. Vous complétez **l'annexe D (à rendre avec la copie)**.

## PARTIE II : CONDUITE DE L'ÉTUDE

À l'aide de vos **connaissances, du travail effectué en première partie** et en veillant à illustrer vos propos avec **des situations vécues** au cours de vos différentes périodes de formation en milieu professionnel et de **vos observations du monde socio-économique**, rédiger une étude structurée qui doit permettre de répondre à la problématique :

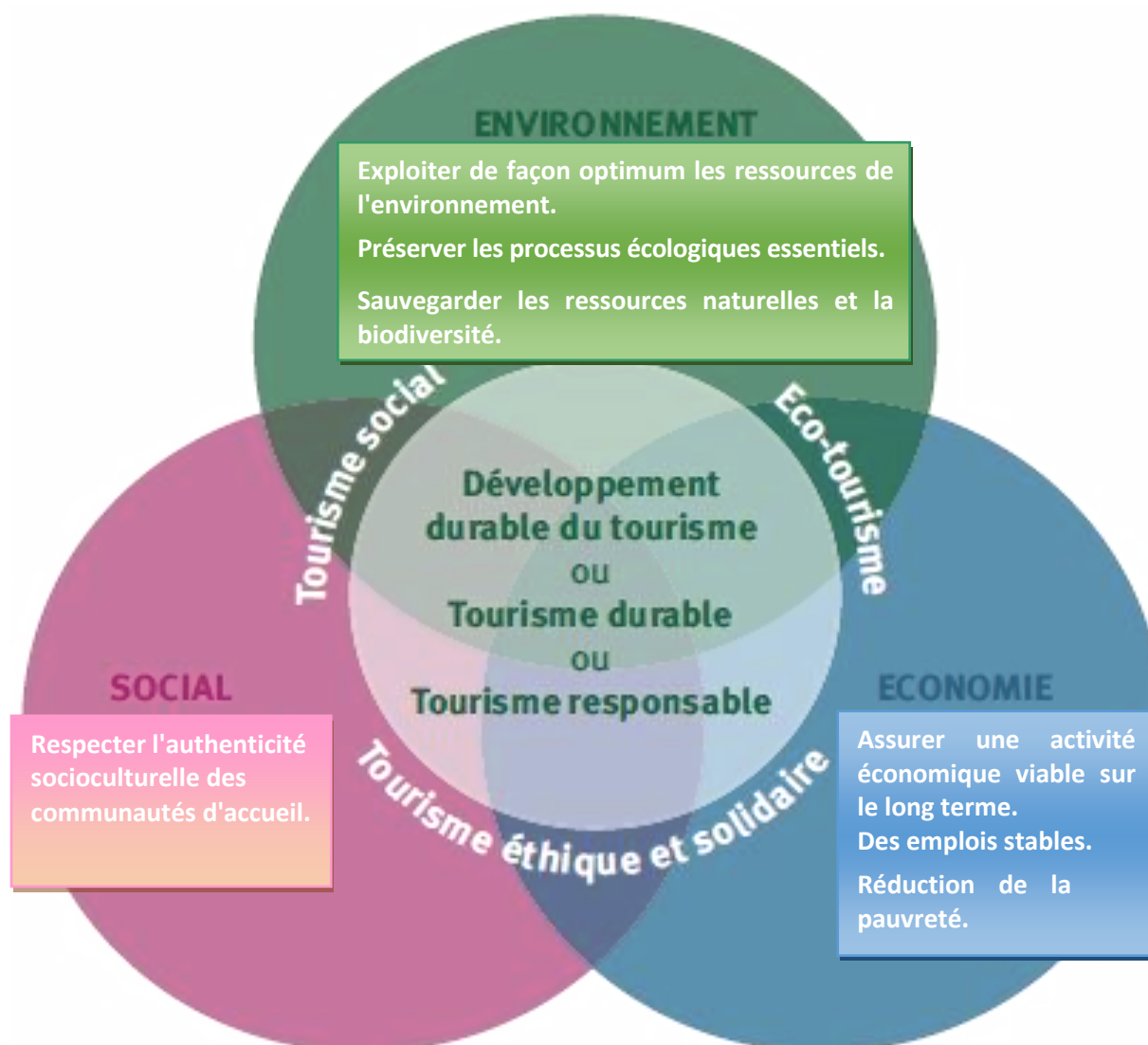
### **Le tourisme durable peut-il favoriser la croissance de l'entreprise ?**

Pour cela, vous structurerez votre étude en respectant les 4 parties ci-dessous. Les points 2 et 3 devront faire l'objet d'un **écrit argumenté** de 15 lignes environ chacun :

- 1/ Présenter la problématique et expliciter ses concepts essentiels.
- 2/ Les avantages pour les entreprises d'être dans une démarche de tourisme durable.
- 3/ Les difficultés pour les entreprises de s'inscrire dans une démarche de tourisme durable.
- 4/ Présenter de manière synthétique et justifiée votre position personnelle sur la problématique.

<b>Baccalauréat Professionnel Secteur Tertiaire</b>	1809-ECODROI	<b>Session 2018</b>	<b>DS</b>
U11 - Épreuve d'économie et droit	Durée : 2h30	Coefficient : 1	Page 3/10

## LES 3 PILIERS DU DÉVELOPPEMENT DURABLE DANS LE TOURISME



« Le développement durable répond aux besoins des générations du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs », selon l'ONU. Le tourisme durable n'est pas une pratique à part, ni un marché touristique particulier. C'est une démarche qui peut être adoptée par tout acteur touristique en intégrant les principes du développement durable dans sa gestion stratégique et/ou l'offre qu'il propose. Le tourisme durable relève aussi de la responsabilité individuelle des voyageurs : dans leurs comportements, gestes quotidiens et choix de prestataire-s et/ou destination-s selon des critères de durabilité. **Le tourisme durable** est défini par l'Organisation Mondiale du Tourisme (OMT) comme *“un tourisme qui tient pleinement compte de ses impacts économiques, sociaux et environnementaux actuels et futurs, en répondant aux besoins des visiteurs, des professionnels, de l'environnement et des communautés d'accueil”*. Il vise l'équilibre entre les trois piliers du développement durable dans la production et réalisation d'activités touristiques.

Source : <http://sdt.unwto.org/fr/content/definition> (OMT : organisation mondiale du tourisme) - 2015

<b>Baccalauréat Professionnel Secteur Tertiaire</b>	1809-ECODROI	<b>Session 2018</b>	<b>DS</b>
U11 - Épreuve d'économie et droit	Durée : 2h30	Coefficient : 1	Page 4/10

## DOCUMENT 2

**LES CONTRAINTES DE LA RESPONSABILITÉ  
SOCIÉTALE DE L'ENTREPRISE ET DU TOURISME DURABLE**

[...] Selon la norme ISO 26000 : la responsabilité d'une organisation vis-à-vis des impacts de ses décisions et activités sur la société et sur l'environnement, se traduisant par :

- un comportement éthique et transparent qui contribue au développement durable,
- respecter les lois en vigueur et qui est en accord avec les normes internationales.

La mise en œuvre de la RSE mène à s'interroger sur différentes préoccupations au niveau :

- de la communication : les entreprises peuvent être tentées d'adopter une stratégie de communication superficielle ;
  - du juridique et ethnique : la complexité du droit est une difficulté ;
  - de la transparence des informations financières ;
  - au niveau management : difficulté de coordination entre les différents services de l'entreprise.
- Les mesures mises en place en faveur de l'environnement ne sont pas toujours suivies par l'ensemble des équipes de travail.

Source : <http://alstom.e-monsite.com/pages/la-rse/avantages-et-inconvenients.html> | 2016

[...] L'obtention d'un label a un coût (entre 200 € et 10 000 € selon la structure) parfois trop important pour les petites structures qui n'ont pas non plus, ni le temps, ni le personnel pour pouvoir remplir les dossiers administratifs. De plus, certains labels manquent de visibilité car ils sont trop nombreux, et les critères d'obtention ainsi que les procédures de vérification ne sont pas claires. À l'inverse, l'absence de label de tourisme durable pour une firme n'est pas forcément synonyme d'absence d'engagement, et certaines entreprises non labellisées sont plus engagées et plus militantes que certaines firmes labellisées [...]

Source : <http://www.cairn.com> | Date : 2015

<b>Baccalauréat Professionnel Secteur Tertiaire</b>	1809-ECODROI	<b>Session 2018</b>	<b>DS</b>
U11 - Épreuve d'économie et droit	Durée : 2h30	Coefficient : 1	Page 5/10

<b>LES AVANTAGES DU TOURISME DURABLE</b>
--

[...]

**Offrir aux voyageurs une meilleure expérience**

En mettant en place ces bonnes pratiques, la qualité des services offerts s'en voit améliorée, et donc la satisfaction des visiteurs. Indirectement, ces bonnes pratiques de tourisme durable permettent alors aussi de développer son chiffre d'affaires. [...]

Exemple : accroissement du bénéfice client sur le produit « De délicieux repas aux ingrédients frais et goûteux. » dû à une bonne pratique « nous privilégions les circuits courts et les produits de saison. » [...]

**Rendre ses employés fiers de leur entreprise**

Lorsque l'on s'engage dans une démarche de tourisme durable, on s'engage aussi à chercher le bien-être de ses collaborateurs. Les employés d'une entreprise en sont les premiers ambassadeurs. Dans le secteur du tourisme, où l'on vend des services, des expériences, la part de l'humain est d'autant plus importante. Des employés, plus heureux et plus fiers de travailler dans leur entreprise, resteront certainement plus longtemps. Ils seront d'autant plus passionnés, aimables avec les clients, et efficaces pour mener à bien les missions qui leurs sont confiées. Tout cela a une répercussion directe sur la rentabilité de leur employeur : lorsque la satisfaction client augmente, ces mêmes clients reviennent, recommandent autour d'eux et le chiffre d'affaires augmente.

**Réduire ses coûts**

Pour optimiser la rentabilité d'un établissement, ne faut-il pas faire des économies ? Avec une meilleure gestion de l'eau et des énergies, en limitant le gaspillage alimentaire, l'entreprise fait d'une pierre deux coups ! L'investissement en vaut généralement la chandelle. [...]

**Se différencier, inspirer confiance et attirer les voyageurs sensibles à la thématique**

[...] Mettre en place pleins de bonnes pratiques, c'est traduire par des actions concrètes son engagement. De ces illustrations concrètes résultent alors de nombreuses belles histoires à partager, des histoires qui pourront inspirer voyageurs et professionnels du tourisme, sensibiliser sur certaines problématiques, montrer qu'une autre manière de faire est possible. On fait alors naturellement parler de soi, on attise la curiosité de certains, et puis surtout on inspire confiance. [...]

Source : <http://www.voyageons-autrement.com/tourisme-durable-quels-benefices-pour-les-professionnels-du-secteur>

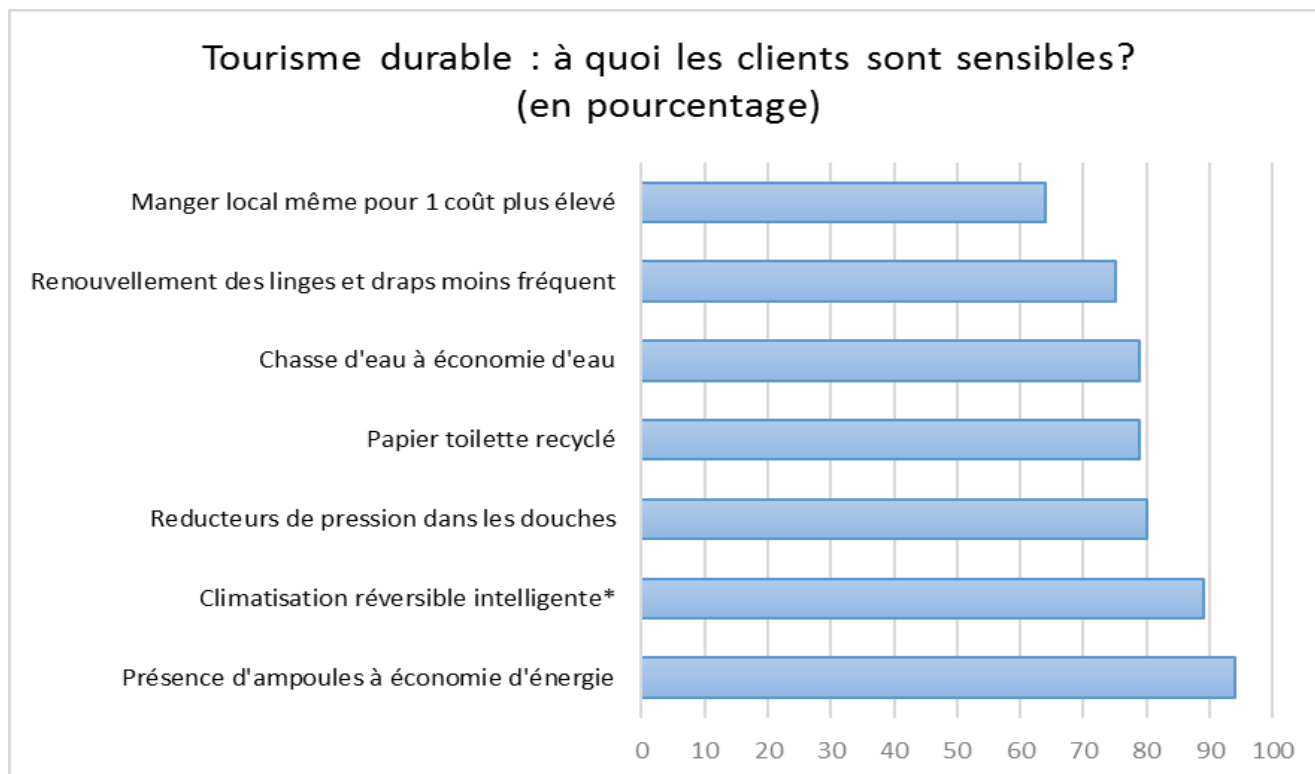
Mis à jour le 13/02/2017

Par la journaliste Florie Thielin

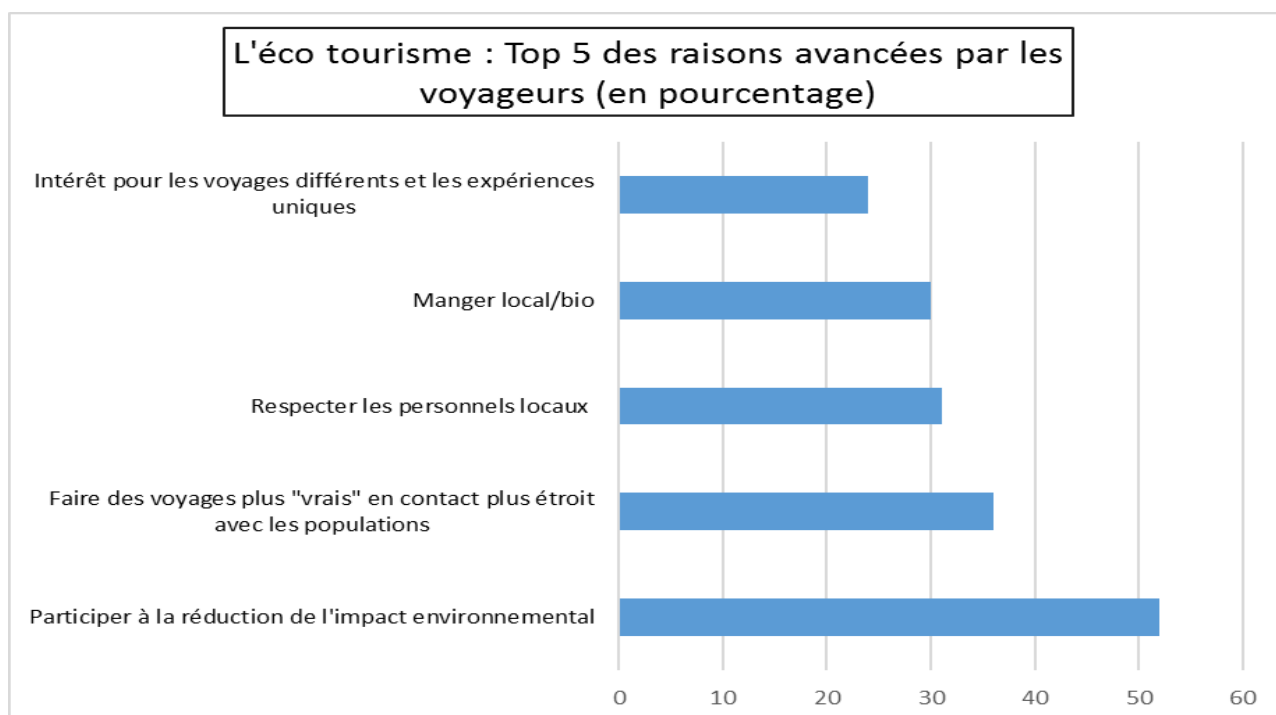
<b>Baccalauréat Professionnel Secteur Tertiaire</b>	1809-ECODROI	<b>Session 2018</b>	<b>DS</b>
U11 - Épreuve d'économie et droit	Durée : 2h30	Coefficient : 1	Page 6/10

**LES NOUVEAUX CRITÈRES DE L'ÉCOTOURISTE**

Selon le site [BOOKING.COM](http://BOOKING.COM) (une des premières plateformes de réservation d'hébergement mondiale), 65 % des visiteurs réservant par l'intermédiaire de ce site ont l'intention de faire du tourisme durable lors de leurs prochaines vacances.



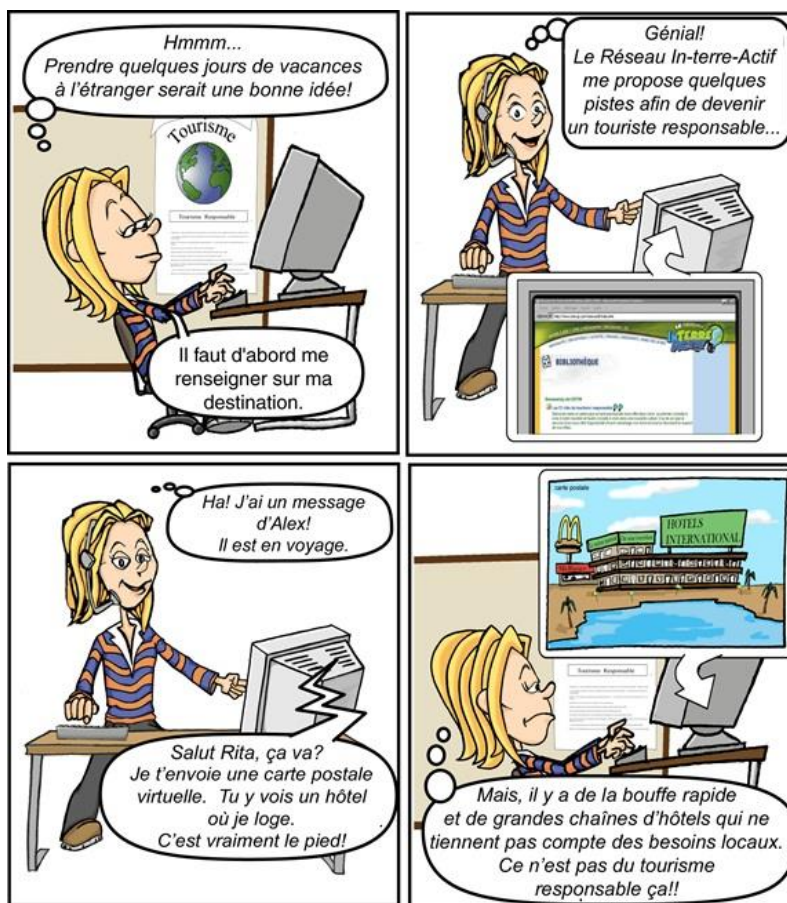
\*Climatisation réversible intelligente : l'appareil ne se déclenche que lorsque vous êtes dans la pièce.



Source : <http://www.booking.com> | 2017

<b>Baccalauréat Professionnel Secteur Tertiaire</b>	1809-ECODROI	<b>Session 2018</b>	<b>DS</b>
U11 - Épreuve d'économie et droit	Durée : 2h30	Coefficient : 1	Page 7/10

**PAS FACILE DE CHOISIR UNE DESTINATION !**



Source : [http://www.in-terre-actif.com/25/dossier le tourisme responsable](http://www.in-terre-actif.com/25/dossier_le_tourisme_responsable)

**DOCUMENT 6**

**LE TOURISME, OUTIL DE DÉVELOPPEMENT ET CATALYSEUR DE DYNAMIQUES LOCALES**



Source : [www.altervoyage.org](http://www.altervoyage.org)

Baccalauréat Professionnel Secteur Tertiaire	1809-ECODROI	Session 2018	DS
U11 - Épreuve d'économie et droit	Durée : 2h30	Coefficient : 1	Page 8/10



**ANNEXE A**

À compléter et à remettre avec la copie.

<b>FICHE D'ANALYSE DU DOCUMENT 1</b>	
Source du document	
Date du document	
Titre du document	
Idées fortes	

**ANNEXE B**

À compléter et à remettre avec la copie.

<b>FICHE D'ANALYSE DU DOCUMENT 2</b>	
Source du document	
Date du document	
Titre du document	
Idées fortes	

<b>Baccalauréat Professionnel Secteur Tertiaire</b>	1809-ECODROI	<b>Session 2018</b>	<b>DS</b>
U11 - Épreuve d'économie et droit	Durée : 2h30	Coefficient : 1	Page 9/10

**ANNEXE C**

À compléter et à remettre avec la copie.

FICHE D'ANALYSE DU DOCUMENT 3	
Source du document	
Date du document	
Titre du document	
Idées fortes	

**ANNEXE D**

À compléter et à remettre avec la copie.

Je justifie mon choix de manière rédigée	
Je retiens le document n°...	
Je ne retiens pas le document n°...	

<b>Baccalauréat Professionnel Secteur Tertiaire</b>	1809-ECODROI	<b>Session 2018</b>	<b>DS</b>
U11 - Épreuve d'économie et droit	Durée : 2h30	Coefficient : 1	Page 10/10