

SESSION 2016

---

**CAPET  
CONCOURS EXTERNE**

**Section : ÉCONOMIE ET GESTION**

**Option : GESTION DES ACTIVITÉS TOURISTIQUES**

**COMPOSITION DE SCIENCES DE GESTION**

Durée : 5 heures

---

*Calculatrice électronique de poche – y compris calculatrice programmable, alphanumérique ou à écran graphique – à fonctionnement autonome, non imprimante, autorisée conformément à la circulaire n° 99-186 du 16 novembre 1999.*

*L'usage de tout ouvrage de référence, de tout dictionnaire et de tout autre matériel électronique est rigoureusement interdit.*

*Dans le cas où un(e) candidat(e) repère ce qui lui semble être une erreur d'énoncé, il (elle) le signale très lisiblement sur sa copie, propose la correction et poursuit l'épreuve en conséquence.*

*De même, si cela vous conduit à formuler une ou plusieurs hypothèses, il vous est demandé de la (ou les) mentionner explicitement.*

**NB : La copie que vous rendrez ne devra, conformément au principe d'anonymat, comporter aucun signe distinctif, tel que nom, signature, origine, etc. Si le travail qui vous est demandé comporte notamment la rédaction d'un projet ou d'une note, vous devrez impérativement vous abstenir de signer ou de l'identifier.**

**Tournez la page S.V.P.**

## DUVAL CARS TOURISME : une entreprise familiale de près de 60 ans d'expérience et de passion

### Présentation du cadre de l'étude

Jean et Éric Duval ont repris la gestion d'une entreprise familiale créée en 1960 par leur grand-père, l'entreprise Duval Cars Tourisme, installée dans le département du Nord, à Valenciennes.

Duval Cars Tourisme (DCT) est une SARL au capital de 8 000 € qui dispose du plus important parc d'autocars étoilés de la région Nord-Pas-de-Calais ; sa flotte se compose de 9 autocars et de 5 minibus. Les autocars sont renouvelés en moyenne tous les 4 ans.

La société présente une situation financière saine, et son chiffre d'affaires est en progression.

Informations comptables (en euros)	2014	2015
Total du bilan	1 066 600	1 094 200
Chiffre d'affaires	2 371 100	2 500 500
Résultat net	94 800	125 000

### Activités de DCT

- transport scolaire : prestataire pour le Conseil Départemental en assurant des lignes régulières
- transport à l'occasion d'une sortie de loisirs
- organisation de voyages en autocar :
  - à la demande pour des groupes constitués (clientèles des OT, CE, scolaires, associations, clubs divers ...)
  - ou programmés pour des GIR ou Groupes d' Individuels Regroupés
- location de minibus sans conducteur.

### Clients

Les types de clientèles sont donc variés, des groupes de scolaires aux groupes de seniors, mais aussi les individuels. Les seniors sont particulièrement friands de voyages organisés en autocar, mais des individuels les rejoignent de plus en plus, profitant d'une offre GIR croissante.

### Partenariat GIR (Groupe d'Individuels Regroupés)

L'activité GIR est menée en partenariat avec deux autres confrères autocaristes, l'entreprise « Autocars VDB » située à Cambrai, et « Pastour », implantée à Tourcoing.

Promotion et commercialisation communes se font sous le nom commercial « Partons ensemble » auprès des clients et prospects de chacun des trois autocaristes. Chaque client réserve chez l'un de ces partenaires, en direct, par téléphone, par mail ou sur place.

Lors de chaque voyage, chaque autocariste transporte ses clients depuis l'un des douze lieux de ramassage possibles autour de Cambrai, Tourcoing et Valenciennes, jusqu'à un

point de rassemblement. Les clients sont alors regroupés dans un (ou deux) car(s) pour poursuivre leur voyage. Au retour l'opération inverse est menée. L'objectif est de permettre la maximisation des taux de remplissage des véhicules, et d'éviter les annulations de voyage faute de participants.

Un salarié de Duval Cars Tourisme est chargé, pour les 3 partenaires, de coordonner cette activité GIR du réseau ainsi formé.

### **Organisation de l'entreprise DCT**

Jean Duval, directeur commercial et financier, homme clef de l'entreprise familiale, a en charge la politique commerciale et la gestion financière. Responsable du service juridique et des ressources humaines, il est également chargé d'élaborer les accords et procédures d'organisation de l'entreprise. Rentabilité et qualité de service sont ses deux principaux objectifs.

Éric Duval est le responsable d'exploitation ; véritable homme de terrain, il assure le planning des cars et des conducteurs. Garant de la sécurité des passagers, il est également un brillant technicien poids lourds.

La société emploie une quinzaine de salariés, dont :

- une forfaitiste commerciale « groupes » qui sélectionne et produit les voyages organisés pour la brochure « groupes » DCT ;
- un responsable production touristique « individuels » : il élabore minutieusement toute la programmation GIR de « Partons Ensemble » ;
- le personnel de conduite : sept conducteurs (six hommes, une femme).

### **.Perspectives**

Les contrats passés avec les institutionnels pour du transport régulier sont soumis aux lois du marché et dégagent peu de marge.

Ces dernières années l'activité « Groupes » chez DCT a été très dynamique, que ce soit pour les groupes constitués ou les Groupements d'Individuels Regroupés.

Mais les dirigeants sont conscients de la fragilité des petites entreprises, de l'importance de la digitalisation, et de l'évolution de la structuration du marché. Au niveau national, la loi pour la croissance et l'activité, et l'égalité des chances économiques, dite loi Macron, a été définitivement adoptée le 10 juillet 2015 et entérinée le 6 août 2015. Ce texte de loi comporte un volet autocar, et les frères Duval sont attentifs à la réaction des opérateurs sur le marché.

**Il vous est demandé de traiter les dossiers suivants :**

- **Dossier 1 - Analyse stratégique de Duval Cars Tourisme**
- **Dossier 2 - Le pilotage opérationnel de l'entreprise DCT**
- **Dossier 3 - La production et la commercialisation d'un week-end GIR**

## Dossier 1 - Analyse stratégique de Duval Cars Tourisme

1. **Identifiez les métiers actuels de Duval Cars Tourisme en précisant les intérêts et les limites de ce portefeuille d'activités.**
2. **En vous référant à des modèles théoriques idoines, présentez et commentez les stratégies et les modalités de développement de l'entreprise depuis 1960.**

La loi pour la croissance et l'activité, et l'égalité des chances économiques, dite loi Macron libéralise le marché du transport en autocar. Dans ce cadre, différents opérateurs se positionnent sur les liaisons entre Paris et les centres urbains du Nord de la France. DCT envisage l'ouverture d'une ligne régulière en autocar entre Lille et Paris (226 km) ou Valenciennes et Paris (211 km).

3. **En vous fondant sur votre analyse de l'offre actuelle en matière de transport interrégional des personnes sur les trajets Lille ou Valenciennes – Paris, quel diagnostic pouvez-vous établir, et quelle décision conseillerez-vous aux dirigeants de DCT ? Argumentez votre réponse.**

## Dossier 2 - Le pilotage opérationnel de l'entreprise de DCT

Jean Duval veut améliorer le pilotage de l'entreprise en mettant en place un tableau de bord opérationnel.

1. **Proposez des indicateurs quantitatifs et qualitatifs permettant d'évaluer l'activité mensuelle de DCT. Vous limiterez votre étude aux domaines de performance suivants : relation clients et résultats financiers.**

Lors d'excursions GIR, il arrive que des clients ne soient pas au point de rendez-vous pour démarrer le trajet retour. La procédure décrite en annexe 2 est respectée par le conducteur et l'accompagnateur, et il arrive que l'autocar revienne dans la région sans ces clients. Dans les jours qui suivent certains d'entre eux contactent Duval Car Tourisme et réclament le remboursement des billets achetés pour leur retour, invoquant la responsabilité du professionnel.

2. **Quelle réponse apporter à ce type de réclamation tant sur le plan juridique que sur le plan de la relation client ?**

## Dossier 3 - La production et la commercialisation d'un week-end GIR

Duval Cars Tourisme est chargé par ses 2 partenaires « Pastour » et « Autocars VDB » de mettre en place les produits GIR de « Partons Ensemble » pour l'été 2016.

Vous terminez aujourd'hui la cotation d'un week-end à Londres. Les dates prévues pour ce week-end londonien sont les 23 et 24 août 2016.

1. **Déterminez le prix de vente public TTC par personne en base demi-double et supplément chambre individuelle.**

2. **Calculez le seuil de rentabilité de ce week-end, et précisez les limites de votre calcul.**
3. **Si le nombre d'inscrits à J - 15 est faible, quelles actions commerciales pourraient être mises en place afin d'améliorer le remplissage ?**

Jean Duval envisage d'optimiser le processus de la commercialisation et du suivi clientèle des GIR de « Partons Ensemble » et s'interroge sur la sécurité du système d'information (SI) qui lie les trois partenaires.

4. **Soulignez les limites du site B to B lié à ce partenariat en termes de relation clients d'une part et de gestion des risques d'autre part.**

## **LISTE DES ANNEXES**

**Annexe 1** - Présentation de l'entreprise DCT

**Annexe 2** - L'activité GIR avec les partenaires de « Partons Ensemble »

**Annexe 3** - Extraits du Code du Tourisme et du Code Civil

**Annexe 4** : Éléments du programme londonien

**Annexe 5** - Éléments de cotation

**Annexe 6** -: Revue de presse relative au volet autocar de la loi pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques, dite Loi Macron

**Annexe 7** - L'offre de trajets en autocar en septembre 2015 :

- 7.1 FLIXBUS
- 7.2 EUROLINES
- 7.3 ISILINES
- 7.4 STARSHIPPER
- 7.5 VOYAGES SNCF
- 7.6 OUIBUS

**Annexe 8** - OuiBus : les premiers autocars OuiBus sont partis vendredi 4 septembre de la gare de Paris Bercy

## Annexe 1 – Présentation de l'entreprise DCT

### 1.1 Histoire de l'entreprise

**1956 : Marin, chanteur et conducteur...** Jules Duval, originaire du Nord, crée son entreprise « Radio Tour Valenciennois ». Il organise des sorties en autocar pour aller chanter dans des salles des fêtes ou pour des galas d'associations. L'organisation de ces sorties l'accapare de plus en plus.

**1960 : L'aventure commence.** La flotte des autocars s'étoffe. Dans les années 60, Jules commence à effectuer des services d'usine et des voyages touristiques tout en continuant à chanter pour le plaisir de ses clients. « Radio Tour Valenciennois » devient alors « Duval Cars ».

**1973 : Jacques et Brigitte assurent la relève.** Jacques Duval, fils de Jules, reprend le flambeau familial avec l'aide de sa femme. « Duval Cars » devient alors « Duval Cars et Fils ».

**1976 : Les années folles !** Toujours à la conquête de nouveaux clients, Jacques Duval parvient à obtenir de nombreux contrats auprès du Conseil Général et d'une grosse entreprise métallurgique. Il organise également des voyages individuels et sillonne les routes françaises et européennes.

**1982-1990 : Amoureux des belles mécaniques.** En pleine expansion, Jacques Duval achète le premier autocar à étage de France, puis le premier autocar avec salon arrière. La notoriété devient incontournable.

**1994 : La 3ème génération : une équipe de choc !** Ils ont tous deux grandi dans les autocars ! Jean Duval, de formation commerciale, doté du sens des affaires, et Eric, conducteur et technicien poids lourds, intègrent l'entreprise familiale. « Duval Cars et Fils » devient « Duval Cars Tourisme ».

**1996 : Relooking : beau, jeune, dynamique !** L'image de Duval Cars Tourisme est relookée à l'aide d'étudiants en Beaux-arts. La flotte prend sa couleur orange qui reflète parfaitement son dynamisme.

**1998 : Élu meilleur Autocariste français** au cours de la cérémonie des étoiles de Bus & Car magazine au Moulin Rouge à Paris ! Cette étoile récompense les performances générales de l'entreprise.

**2003 :** Le Ministère du Tourisme oblige les autocaristes à classer leurs autocars. Duval Cars Tourisme devient officiellement **la flotte d'autocars la plus étoilée au nord de Paris.**

**2004 : Toute l'année, des idées de destination pour les individuels : les produits « Partons Ensemble », excursions d'un jour ou courts séjours !** Trois brochures dans l'année, à la journée, en week-ends ou séjours d'une semaine - avec inscription possible à partir d'une personne. Et surtout, possibilité de ramassage des clients dans différentes communes autour de Valenciennes, Tourcoing et Cambrai.

**2006 : Ouverture d'un siège social** flambant neuf à l'image du dynamisme de l'entreprise. Garages et ateliers sont dotés d'équipements performants ; les bureaux permettent un accueil des clients et un travail dans une ambiance sereine, le tout sur une surface de près de 6 000 m<sup>2</sup>, offrant des perspectives de croissance.

**2008 : Nouveauté pour améliorer la qualité des produits « Partons Ensemble » : un accompagnateur !** Ils sont les seuls à offrir ce service pour chaque départ.

**2009 : Duval Cars On Line :** toujours à l'écoute du marché, création d'un nouveau site internet avec paiement en ligne.

**2012 : Duval Cars a ses fans sur la toile :** ses clients partagent photos et avis, participent à des concours...

**2013 :** ... et c'est encore plus facile de rester en lien : **Duval Cars** a enfin sa version mobile !

**2015 :** Progressivement, les nouveaux autocars sont équipés du wifi.

## 1.2 Interview du dirigeant de Duval Cars Tourisme mai 2014

**Q :** Vous avez repris la société créée en 1956 par votre grand père. Comment votre métier a-t-il évolué depuis lors ?

**J. Duval :** Notre profession a effectivement très fortement évolué en raison de deux phénomènes : la concurrence d'autres modes de transport (les *low cost*, la SNCF) ; les nouveaux comportements des consommateurs.

Nous avons déjà conquis une clientèle de jeunes séniors, à pouvoir d'achat élevé, ayant déjà beaucoup voyagé ; tout en conservant, bien sûr, notre clientèle fidèle ! La solution a été de devenir concepteur de voyages afin de proposer des produits originaux. Nous avons alors pris notre place dans le *tour operating*. Notre clientèle est ainsi très diverse en termes d'âge et de profil PCS.

**Q :** Certains prospects ne sont pas très favorables au transport par autocar...

**J. Duval :** L'image du transport en autocar évolue. Différentes raisons : il est convivial, économique, environnemental et de plus en plus confortable. En outre, l'ouverture à la concurrence avec la loi sur le cabotage a occasionné l'arrivée sur le marché de concurrents étrangers comme Stagecoach ou de la SNCF avec Idbus. Nous devons réfléchir à notre avenir !

**Q :** Justement, comment vous différenciez-vous de vos concurrents ?

**J. Duval :** Grâce au confort de nos autocars, nos services ! Ainsi, nos activités que sont le transport de voyageurs, le *tour operating* et la vente physique et en ligne facilitent la démarche du prospect / client. En outre, notre partenariat « Partons Ensemble » nous permet d'échanger sur les moyens de lutter contre de nouvelles formes de concurrence et de s'adapter. D'ailleurs, nous ne sommes pas touchés par la crise !

**Q :** Des autocaristes comme Salaün ont basé leur croissance sur le rachat de concurrents ; et vous ?

**J. Duval :** Nous avons décidé de nous développer de manière progressive. Nous avons créé de nouvelles activités et agrandi notre flotte d'autocars sans rachat. Nous fonctionnons ainsi depuis plus de 50 ans !

**Q :** En tant que Tour Opérateur, vous ne proposez aux clients / prospects que votre production ?

**J. Duval :** Oui, en effet. C'est notre force, mais rien n'est figé dans le marbre...

**Q :** Quelle est votre cible ? Quels produits commercialisez-vous ?

**J. Duval** : Parmi nos cibles : les associations et les comités d'entreprise. Nous leur proposons des voyages programmés et sur mesure. Cependant, la cible CE est en perte de vitesse. Notre seconde cible - en fort développement - visent les GIR.

Nous réfléchissons quant à la conquête de nouveaux marchés...mais nous resterons discrets sur nos projets...

**Q** : Quelles difficultés rencontrez-vous dans l'exercice de votre profession ?

**J. Duval** : Je ne parlerai pas de difficultés mais il nous faut être réactifs. Pour la clientèle Groupes, tous les devis sont effectués sur mesure. Le défi est donc de répondre rapidement à une demande dans un contexte ultra-concurrentiel. Remplir nos cars dans le cadre de notre activité de voyage individuel est un véritable challenge ! A défaut, nous sommes déficitaires et, avant 2004, nous devions très souvent annuler le voyage. Quelle image négative !

Un moyen de lutter contre la concurrence directe, et de pallier le manque de participants – et très souvent l'annulation du voyage –, a été d'unir nos forces avec deux autocaristes, Pastour et Autocars VDB, au sein du réseau « Partons Ensemble » : au lieu d'éditer chacun de notre côté un dépliant ou un mailing, nous nous concertons pour concevoir la brochure « Partons Ensemble ». Ceci nous donne trois fois plus de chances de remplir nos cars ! En résumé, notre activité varie quotidiennement : les qualités et exigences sont tous les jours différentes !



## **Annexe 2 - L'activité G.I.R. avec les partenaires de « Partons Ensemble »**

**2.1 Définition d'un « GIR » :** Groupement d'individuels regroupés (GIR). Technique qui consiste pour les professionnels du voyage à regrouper un certain nombre de participants pour bénéficier de la logistique, des services et des tarifs Groupe pour un ensemble d'individuels. Les clients sont donc des actifs ou jeunes retraités désireux de faire du tourisme de groupe.

### **2.2 Les étapes de la gestion par DCT des produits GIR « Partons Ensemble » :**

1. Novembre : recherche des idées. D'une année sur l'autre, réédition des destinations incontournables (Bruges, Disneyland Paris, un weekend au Mont Saint-Michel...) et insertion de nouvelles destinations pour étonner la clientèle fidèle. Pour cela, recherche d'informations sur les événements de l'année, recherche concurrentielle et échange d'informations avec les partenaires.
2. Pré-programmation : fixation du calendrier afin d'offrir des produits avec un rythme hebdomadaire.
3. Fixation des prix et réservation auprès des différents prestataires. Travail sur une base de remplissage de 80 % des cars. Généralement, conclusion d'accords avec les différents prestataires pour pouvoir poser une option sans verser d'arrhes (ces options seront confirmées ou non après un premier état des ventes, et des arrhes payées).
4. Création de la plaquette.
5. Envoi du projet de plaquette auprès des partenaires, validation.
6. Appel d'offres auprès de différents imprimeurs.
7. Paramétrage du logiciel pour gérer les réservations. Ceci permet au revendeur de chacun des 3 partenaires, via un site B to B d'avoir accès aux disponibilités, et de réserver.
8. Bascule et mise en ligne de l'offre sur les sites de chaque partenaire ; chacun envoie alors, par lettre de diffusion, l'offre à ses clients.
9. Distribution par un prestataire – la société Adrexo - de la brochure en toutes boîtes sur les 3 zones de chalandise.
10. Promotion par les accompagnateurs lors de voyages précédents.
11. Réservation. L'essentiel des réservations s'effectue sur 1 mois chez chaque partenaire. Pas de possibilité pour les clients finaux de réserver en ligne pour les produits GIR ; seule une inscription via un formulaire est proposée. Chaque partenaire saisit alors dans le site B to B le produit vendu, les coordonnées client, le lieu de ramassage de celui-ci, les informations complémentaires éventuelles (menu particulier, souhait de placement dans le car), le nom du revendeur.
12. Les clients paient à l'inscription le prix total, sauf pour les quelques séjours où la règle de 30 % d'acompte est demandée à la réservation, et le solde un mois avant le départ. Le paiement des clients se réalise au téléphone, par envoi postal ou directement à chaque point de vente chez l'un des trois partenaires.
13. Suivi chez DCT, grâce au logiciel B to B, des paiements des séjours au fur et à mesure des versements clients enregistrés par les revendeurs.
14. Suivi du remplissage de l'autocar sur le site B to B pour déclencher éventuellement des actions commerciales, ou réfléchir à l'adjonction d'un car supplémentaire. Gestion des clients alors en attente.

15. Confirmation des options chez les prestataires.
16. J - 4 à J -1 : édition des bons d'échange pour les différents prestataires, des listes de passagers avec leur point de ramassage, des *rooming lists* éventuelles, du programme détaillé pour conducteur et accompagnateur. Préparation de la billetterie d'entrée sur sites si nécessaire. Évaluation des espèces ou chèques à fournir pour payer prestataires, parking, ....
17. J - 1 : assemblage des dossiers conducteur et accompagnateur, incluant documents utiles et questionnaire d'évaluation à remettre à chaque client au cours du voyage.
18. J - 1 : briefing accompagnateur, remise du dossier.
19. J - 1 : chaque partenaire vire à DCT les sommes perçues par ses clients, en conservant sa commission.
20. Jour J du voyage : l'accompagnateur corrige éventuellement les bons d'échange en fonction du nombre de clients réels avant de les faire signer par les prestataires. Il distribue et reprend en fin de voyage les questionnaires d'évaluation.

**Au retour :**

21. Les questionnaires sont remis au partenaire « Autocars VDB » qui les dépouille de temps en temps sur Excel. En effet les clients mécontents (ou non) réagissent assez vite, souvent dès le lendemain du retour, en appelant leur revendeur.
22. L'accompagnateur rédige et envoie par mail un compte rendu ; le conducteur fait un compte rendu oral. Les bons d'échange signés par les prestataires sont remis par l'accompagnateur et conservés en attente des factures.
23. Suivi des litiges et réclamations éventuels.
24. Réception des factures des prestataires, comparaison avec les bons d'échange.
25. Règlement des factures prestataires.
26. Calculs de marge réelle et de TVA.

Le logiciel B to B, utilisé depuis le début du partenariat, se montre maintenant inadapté : le processus de gestion de l'information est à repenser en raison de sa lenteur, de la nécessité de saisies répétées de certaines des données... et surtout en raison de la croissance du nombre de voyages programmés.

**Consignes données aux accompagnateurs lors de leur formation et du briefing avant le départ :**

- 1 À l'arrivée à destination et avant chaque dépose : rappeler au micro les lieux et horaires de rendez-vous conformément au programme remis au client lors de son achat.
- 2 En cas de retard d'un client, l'appeler sur son téléphone portable en donnant à nouveau le lieu de rendez-vous ; sans réponse, laisser un message l'enjoignant de rappeler.
- 3 Au bout de 30 minutes d'attente, l'autocar démarre et l'accompagnateur en avertit le client en lui laissant un nouveau message. Le client rentrera par ses propres moyens.

## Annexe 3 – Extraits du Code du tourisme et du Code civil

### Article L211-16 du Code du tourisme

Toute personne physique ou morale qui se livre aux opérations mentionnées à l'article L. 211-1 est responsable de plein droit à l'égard de l'acheteur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ce contrat ait été conclu à distance ou non et que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci et dans la limite des dédommagements prévus par les conventions internationales.

Toutefois, elle peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit à l'acheteur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure.

### Article L211-17 du Code du tourisme

L'article L. 211-16 ne s'applique pas aux personnes physiques ou morales pour les opérations de réservation ou de vente, conclues à distance ou non, n'entrant pas dans un forfait touristique tel que défini à l'article L. 211-2, relatives soit à des titres de transport aérien, soit à d'autres titres de transport sur ligne régulière.

### Article L211-2 du Code du tourisme

Constitue un forfait touristique la prestation :

1° Résultant de la combinaison préalable d'au moins deux opérations portant respectivement sur le transport, le logement ou d'autres services touristiques non accessoires au transport ou au logement et représentant une part significative dans le forfait ;

2° Dépassant vingt-quatre heures ou incluant une nuitée ;

3° Vendue ou offerte à la vente à un prix tout compris.

### Article 1382 du Code civil

Tout fait quelconque de l'homme, qui cause à autrui un dommage, oblige celui par la faute duquel il est arrivé à le réparer.

### Article 1383 du Code civil

Chacun est responsable du dommage qu'il a causé non seulement par son fait, mais encore par sa négligence ou par son imprudence.

### Article 1147 du Code civil

Le débiteur est condamné, s'il y a lieu, au paiement de dommages et intérêts, soit à raison de l'inexécution de l'obligation, soit à raison du retard dans l'exécution, toutes les fois qu'il ne justifie pas que l'inexécution provient d'une cause étrangère qui ne peut lui être imputée, encore qu'il n'y ait aucune mauvaise foi de sa part.

## Annexe 4 - Éléments du programme londonien

### Programme et hôtel du week-end londonien

#### Samedi

Départ de la région selon les horaires de ramassage

Traversée en ferry à l'aller

Vers 13h00 (heure anglaise) : dépose à l'hôtel proche du centre ville

(Les chambres ne seront disponibles que dans le courant de l'après-midi)

Déjeuner libre, après-midi libre et dîner libre

Nuit à l'hôtel

#### Dimanche

Petit-déjeuner à l'hôtel

09h00 : visite guidée à pied (durée : 2h)

Déjeuner libre et après-midi libre dans Londres

16h30 (GB) - 17h30 (FR) : Heure de reprise à Londres

Traversée retour avec Eurotunnel, en Shuttle

22h30 : Retour dans la région (+ 1 heure de dépose aux différents points).

## Annexe 5 - Éléments de cotation

### 1. Transport par car

Coût autocar base 54 sièges: 1 800 € TTC pour les 2 jours, incluant le ramassage des clients, l'immobilisation, les kilomètres parcourus, les parkings à Londres, la rémunération et les repas du conducteur. Taux de remplissage estimé à 80 %.

### 2. Ferry : TARIF B TO B FERRIES DFDS SEAWAYS

Été 2016 Tarifs groupes confidentiels Calais Douvres, nets en euro - Validité du 1/04 au 30/09.

S = Tarif standard de 8h00 à 21h59 - E = Tarif économique de 22h à 7h59

	36 h Aller-Retour		120 h Aller-Retour		Aller simple	
	standard	éco	Standard	éco	standard	éco
minibus max 8 m, 21 passagers, incl. 3 chauff./guide	284 €	232 €	302 €	246 €	174 €	141 €
autocar jusqu'à 26 passagers incl. 3 chauff./guide	284 €	230 €	378 €	306 €	243 €	196 €
autocar 27 à 74 passagers incl. 3 chauff./guide	380 €	310 €	564 €	458 €	323 €	262 €
autocar +de 75 passagers incl. 3 chauff./guide	492 €	402 €	694 €	562 €	390 €	316 €

### 3. Tarifs négociés avec le réceptif :

- Hébergement : ST GILES HOTEL 3\*\* Bedford Avenue WC1B 3AS LONDON

Tarif net par chambre incluant le petit déjeuner : GBP 120 en double, GBP 100 en single. Pas de gratuité mais conducteur et accompagnateur bénéficient d'une chambre individuelle au tarif de la demi double.

- **Visite guidée** : Guide francophone ; taille du groupe : 25 personnes maximum. Tarif par guide : GBP 95.

#### 4. Euro Tunnel – Shuttle - Tarifs et calendrier tarifaire groupe autocaristes 2016

Par autocar, conducteur et tous les passagers inclus.	Aller simple	Aller Retour 1 et 2 jours	Aller Retour 3 et 5 jours
Commission revendeur 8 %	499 €	591 €	747 €

#### 5. Accompagnateur

- L'accompagnateur est un étudiant en tourisme rémunéré 10 € par heure,
- Journée type estimée à 10 heures de travail,
- Les charges sociales employeur seront estimées à 50 %,
- Défraiement des repas non pris avec le groupe pendant l'accompagnement : 8 € par repas.

#### 6. Taux de change à prendre en compte : 1 EUR = 0,75 GBP

#### 7. Marge « Partons Ensemble » et commissions revendeurs :

En base demi-double :

- La commission versée à l'un des trois partenaires revendeurs de « Partons Ensemble » a été fixée forfaitairement à 10 € par pax. Elle est maintenue même en cas de prix bradés de dernière minute.
- La marge TTC sur chaque produit « Partons Ensemble » est fixée à 10% du coût de production.

### Annexe 6 - Revue de presse relative au volet autocar de la loi pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques, dite Loi Macron.

#### Loi Macron : les lignes d'autocar vont exploser dès cet été – Source : La Tribune 07/03/2015

Aujourd'hui débattue au Sénat, le projet de loi devrait entraîner l'ouverture d'une centaine de nouvelles lignes par autocar dès son entrée en vigueur, probablement en juillet. Les grandes lignes radiales reliant Paris à de grandes métropoles régionales mais aussi les liaisons transversales entre grandes villes régionales sont en effet la cible des opérateurs de bus [...]

Cette loi mettra fin à une législation archaïque voulant qu'une société d'autocar ne peut relier deux villes françaises que si elle signe une convention avec une collectivité locale ou si la desserte se situe sur la route d'une liaison internationale. [...].

#### Autocars : l'allemand FlixBus se lance en France – Source : Le Monde 19/05/2015

Et un de plus ! Après Eurolines (Transdev), iDBus (SNCF), Starshipper (une coopérative française d'autocaristes), le britannique Megabus (Stagecoach), c'est au tour de l'Allemand FlixBus, et ses bus vert pomme, de se lancer en France sur le marché des autocars longue distance.[...]

Mais FlixBus se positionne surtout en vue de l'ouverture à venir du marché français du transport de passagers par autocar, prévue par la loi Macron. Et la société a une ambition : devenir tout simplement le premier acteur du secteur. Dans l'immédiat, dès fin 2016, FlixBus projette de desservir les trente plus grandes villes françaises avec une flotte de 80 à 100 autocars et un millier d'emplois à la clé.

Des autocaristes franchisés : la particularité de cette société, par rapport à iDBus ou Megabus, est qu'elle ne détient pas en propre ses bus mais travaille avec des autocaristes adhérents, qui respectent un cahier des charges (internet à bord, espace suffisant pour les jambes, propreté, véhicules de moins de trois ans, etc.).

FlixBus prend essentiellement en charge la planification du réseau de routes, la commercialisation des billets, sur Internet ou dans des agences près des gares routières, et le service après-vente. Aux adhérents d'exploiter les lignes.

*Eurolines s'est construit en son temps de la même manière. « Cependant, nous avons une différence avec ce concurrent. Les transporteurs essentiellement locaux, qui travaillent avec nous, ont un intérêt au chiffre d'affaires des lignes qu'ils exploitent. Cela permet d'offrir une meilleure qualité de service »,* explique Pierre Gourdain.

En Allemagne, la société emploie 500 personnes en direct et 3 000 personnes indirectement à travers les sociétés d'autocars partenaires. En France, la société compte pour le moment six collaborateurs.

### **Les Français face à l'ouverture du marché de l'autocar – Source : L'Écho touristique - 5 octobre 2015**

Selon Next Content, qui a interrogé 1000 personnes, 65% des répondants estiment que cette mesure pourrait les conduire à voyager plus régulièrement. Autres enseignements, les deux principales attentes que les Français adressent aux acteurs de l'autocar portent sur le confort et l'espace pour les jambes à bord (47 %) d'une part, ainsi que sur l'augmentation du nombre de liaisons et de fréquences de départ (34 %) d'autre part.

## **Annexe 7 - L'offre de trajets en autocar en septembre 2015**

### **Annexe 7.1 - Extraits du site de FLIXBUS - 6/06/2015**



#### **Onglet Grand Public**

De nombreux trajets pour (ou depuis) Paris dès 13 € au départ de la Belgique, des Pays-Bas, de l'Allemagne et récemment de Lille dès 9 €. Arrivée Paris à la porte Maillot.

Nos services à bord : Wi-fi/Espace pour les jambes /Snacks et boissons à acheter /Prises électriques /Toilettes /Bagages

L'application FlixBus : vérifiez la disponibilité et les prix, réservez, annulez ou modifiez votre réservation. Téléchargez vos billets achetés sur votre téléphone Service client (objets trouvés, FAQ,...). Localisez les gares routières.

#### **Onglet « Recherche de partenaires » :**

Entreprise de bus partenaire de FlixBus - Un partenariat d'égal à égal

Vous êtes une entreprise de bus par passion et par tradition, et recherchez un partenaire fiable à votre niveau pour entrer sur le marché des bus longue distance et interrégionaux ? FlixBus propose une marque ombrelle établie, le réseau de bus le plus productif d'Europe ainsi que le savoir-faire requis, mais aussi une plate-forme de marketing et de distribution performante ainsi qu'un système de billetterie innovant.

## Annexe 7.2 - Extrait du site Grand Public Eurolines 6/09/2015

**Qui sommes-nous ?** Eurolines, leader du transport de voyageurs longue distance par car en Europe, est une filiale du groupe Transdev.



### Trajets Eurolines en 2015 au départ du Nord de la France :

Au départ de Valenciennes :

En Belgique : vers Antwerp, Bruxelles Nord, Gend, Liège 19 € l'aller

En France : vers Paris Gallieni Porte Bagnolet de 8 à 16 € l'aller

Au départ de Lille :

En Belgique : vers Antwerp, Bruxelles Nord, Gend, Liège 19 € l'aller

En France : vers Paris Gallieni Porte Bagnolet, Paris Roissy CDG de 8 à 16 € l'aller

### Pourquoi voyager avec Eurolines ?

Des autocars confortables : pour garantir votre confort et votre sécurité, Eurolines renouvelle régulièrement sa flotte d'autocars. L'ensemble de nos cars en circulation ont moins de 5 ans et offrent le confort d'autocars « grand tourisme » : siège inclinable, climatisation et éclairage, toilettes, radio et mini TV (disponible sur certains autocars).

Wifi gratuit : restez connectés ! Pendant votre voyage, surfez gratuitement sur internet grâce à la connexion Wifi disponible sur certains autocars. Les cars des lignes Paris-Londres, Paris-Berlin, Paris-Madrid, Paris-Bruxelles et Paris-Amsterdam sont équipés progressivement, renseignez-vous en agence ou par téléphone.

Des services au-delà de l'autocar : hébergement, assurance voyage, ferries... Eurolines vous simplifie l'organisation de votre voyage.

Réservez votre billet de car : sur internet, version mobile disponible ; par téléphone au 0 892 89 90 90 (0.34€/min) ; dans votre agence Eurolines.

## Annexe 7.3 - Extrait du site Grand Public Isilines

**Transdev lance sa nouvelle offre, Isilines la nouvelle marque dédiée aux trajets en bus nationaux.**

### Trajets Isilines en 2015 au départ du Nord de la France

Lille - Paris Roissy CDG de 5 à 16 € l'aller, meilleur temps 2h45, fréquence : 1trajet/jour

Lille - Gallieni Porte Bagnolet, de 5 à 16 € l'aller meilleur temps : 3h, fréquence : 2 à 3/jour

Valenciennes - Paris Gallieni Porte Bagnolet, à partir de 16 €, meilleur temps 2h45, fréquence : 1/jour (avec Eurolines)

AVEC ISILINES  
DÉCOUVREZ UNE AUTRE FAÇON DE VOYAGER



Wifi à bord gratuit



Prises électrique



Esprit communautaire



Des prix imbattables



Un confort irréprochable



Bagages gratuits

## Annexe 7.4 - Extrait du site Grand Public de Starshipper



### À propos de nous

Starshipper est un réseau de PME indépendantes du transport public de voyageurs en France. Appuyé sur un solide réseau de près de 200 entreprises implantées dans plus de 60 départements, 8 500 collaborateurs et 7 500 véhicules [...]

Son offre s'inscrit dans le cadre de la libéralisation du marché français du transport de voyageurs par un concept novateur de lignes interrégionales à haut niveau de service visant à relier les régions transfrontalières et les métropoles. La crise économique associée à l'envolée des prix des carburants rend d'autant plus urgente la création d'une offre pertinente de services de transports interrégionaux et transfrontaliers en Europe.

Départ et arrivée en centre ville ou à proximité des réseaux de transport.

Services à disposition avant le départ :

Site internet de réservation en ligne

Page Facebook pour préparer, vivre et partager son voyage en toute simplicité avec ses proches : billetterie en ligne, bons plans, information trafic en temps réel, partage d'expérience, ...

Calendrier des prix pour une réservation au meilleur prix

Échanges sans frais et annulations avant le départ sous conditions jusqu'à la dernière minute.

Billets modifiables individuellement. Billet électronique présentable au conducteur sur smartphone ou tablette .

### Les trajets proposés



### Confort et services : tout est compris

- WiFi en France sous réserve de la couverture des zones traversées,
- Prises 220V à chaque rangée de sièges,
- Journaux disponibles à bord,
- Air conditionné,
- Grand confort avec des sièges inclinables, des liseuses individuelles,
- Toilettes ouvertes sur toute la durée du parcours,
- Transport des bagages dans les soutes et les espaces pour bagages à main.
- Bouteille d'eau à discrétion, journaux disponibles à bord,
- Information en temps réel en cas d'aléas.



## Annexe 7.5 - Extraits du site B to C de Voyages-sncf Trajets SNCF

- Lille (toutes gares) - Paris (toutes gares)  
**TGV** : Tarif moyen par trajet hors abonnement à 60 € en seconde classe ; 70 EUR en première classe. Durée trajet 1h10 maximum (direct). Ou Billets non échangeables, non modifiables à 34,50 EUR, en nombre limité.  
Des départs depuis 5h21 jusque 21h20 avec des fréquences variables selon les périodes : chaque demi-heure jusque 10h, et de 16h à 20h ; chaque heure sinon.
- Valenciennes – Paris  
**TGV ou TGV + TER** : Tarif par trajet hors abonnement de 24,50 à 75 EUR en seconde classe, de 48 à 89 EUR en première classe. Durée 1h53 ou 2h33 avec une correspondance à Lille.  
Des départs deux fois par heure aux heures de pointe ; un départ par heure de 10h à 12 h ; un seul départ entre 14h et 16h.  
  
**TGV + autocar** : Billets non échangeables, non modifiables 2 fois par jour ; l'un à 24,50 EUR avec une correspondance en autocar et une durée de 3h12, départ à 14h29 et l'autre à 34,50 € avec une correspondance en autocar et une durée de 2h47, départ à 19h51.  
Des départs depuis 4h28 jusque 19h51 : chaque demi-heure de 6h51 à 9h41 et de 12h15 à 13h55 ; chaque heure sinon.

Les trajets en TGV incluent bar, espace bagages, prises électriques, wifi.

## Annexe 7.6 - OUIBUS : extrait du site B to C de la SNCF

Les départs de Lille pour Paris Bercy de 9 à 15 € l'aller. Départs à 6h30, 13h30, 15h30, 16h35, 17h00, 17h35, 20h10, 20h35, 21h00.

Ouverture prévue vers Paris CDG (aéroport), durée 2h20 et Paris la Défense, à partir de 15 € l'aller, durée par trajet de 3h à 3h20.

**Places et confort** Dossier de siège inclinable, sièges écartables latéralement, repose-pieds réglable, climatisation et éclairage individuel, tablette de lecture inclinable, avec porte gobelet intégré, Espace (minimum 84 cm entre chaque rangée de sièges), wifi gratuit, prises électriques, suivi en temps réel de votre voyage via les écrans d'information OUIBUS, commodités. Un bagage à main et un bagage en soute par passager. Possibilité de choisir son siège lors de la réservation

Un service spécialement conçu pour les personnes à mobilité réduite est également proposé par OUIBUS.

## Annexe 8 - Les premiers autocars OuiBus sont partis - TourMag 4/09/2015

Cette nouvelle marque devrait proposer près de 130 liaisons d'ici l'année prochaine, soit 35 gares de plus que l'ex-IDBus. La SNCF compte opérer ces lignes avec 15 partenaires autocaristes locaux, comme Salaün Holidays, Verdié, Striebig (filiale de Keolis), le groupe Faure ou encore Philibert Transport. "Nous avons négocié avec eux une rémunération fixe et fiable, quelque soit le taux de remplissage " explique Roland De Barbentane, le directeur de OuiBus. Des transporteurs qui sont pour la plupart également agences de voyages, mais qui ne pourront pas encore vendre les billets OuiBus. " Les clients peuvent réserver sur notre site et sur celui de voyages-sncf.com. La distribution via les agences de voyages est dans les tuyaux".