

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL		Session : 2009
SPÉCIALITÉS : COMPTABILITÉ, SECRÉTARIAT, COMMERCE ET VENTE		
Épreuve scientifique et technique	Durée : 1 heure 30	Coefficient : 1
Sous-Épreuve E1B : Économie et Droit		Unité : 12

SUJET

Ce sujet comporte 4 pages numérotées de 1 à 4.
Assurez-vous que cet exemplaire est complet.
S'il est incomplet, demandez un autre exemplaire au chef de salle.

LE SUJET COMPREND DEUX PARTIES

Chaque partie peut être traitée séparément

Thèmes	Pages	Annexes		Barème indicatif
		Numéros	Pages	
Page de garde	1/4			
Présentation du sujet	2/4			
Dossier 1 - ÉCONOMIE	2/4	1	3/4	10 points
Dossier 2 - DROIT	2/4	2	4/4	9 points
Qualité de la rédaction, précision du vocabulaire et respect de l'orthographe (pour l'ensemble de la copie)				1 point
Total				20 points

AVERTISSEMENT

1. L'usage de tout matériel - dont la calculatrice - et de toute documentation est interdit.
2. Si le texte du sujet, de ses questions ou de ses annexes vous conduit à formuler une ou plusieurs hypothèses, il vous est demandé de la (ou les) mentionner explicitement sur votre copie.
3. Pour la correction, il sera tenu compte de la qualité de la rédaction, de la précision du vocabulaire et du respect de l'orthographe.

Vous êtes stagiaire à la Compagnie des Autocars de Bourgogne, une PME de 11 salariés spécialisée dans le transport routier de personnes.

Monsieur BOYER, directeur de l'entreprise, souhaite élargir la gamme des destinations « grande distance ». Pour cela, il vous confie la réalisation d'un dossier de collecte d'informations sur ce marché.

DOSSIER 1 – ÉCONOMIE

À partir de l'article « Pourquoi le prix d'un billet de train passe du simple au triple », paru dans la revue « Ça m'intéresse » (annexe 1) et de vos connaissances, Monsieur BOYER vous demande de répondre aux questions suivantes :

1. Expliquez en quoi consiste la « tarification flexible » mise en place par la SNCF.
2. Identifiez et indiquez les caractéristiques de la cible concernée par les billets SNCF dans les trains hors période de pointe.
3. Expliquez la phrase soulignée dans le texte.
4. Dans un développement structuré, après avoir rappelé et défini les composantes de l'action commerciale, vous indiquerez quels sont les moyens utilisés par la SNCF pour améliorer sa rentabilité.

DOSSIER 2 – DROIT

À partir de l'annexe 2 et de vos connaissances, répondez aux questions ci-après :

1. Précisez quelles sont les parties au contrat de transport de personnes.
2. Indiquez le type de responsabilité engagée par la SNCF, en cas de retard important.
3. Dans le cadre de son « Engagement Horaire Garanti », la SNCF propose une compensation à ses clients, en cas de retard.
 - a) Précisez dans quelles conditions.
 - b) Indiquez la démarche à mettre en œuvre pour obtenir cette compensation.
4. Identifiez les différents moyens de recours en cas de désaccord du client sur la compensation reçue.
5. Rappelez le rôle d'une association de consommateurs et indiquez les actions qu'elle peut mettre en place pour accomplir ses missions.

POURQUOI LE PRIX D'UN BILLET DE TRAIN PASSE DU SIMPLE AU TRIPLE

Pour remplir ses trains tout en gagnant de l'argent, la SNCF jongle entre « prix cassés » et « plein pot » sur un même trajet. Un système sophistiqué... qui donne le tournis aux usagers.

Voici un petit jeu qui pourrait vous occuper lors d'un prochain voyage : recenser les différents tarifs payés par les usagers de votre train. Il y a bien sûr les diverses réductions : sénior, famille, enfant... Mais, surtout, un prix peut varier du simple au triple selon que l'on a acheté son billet trois mois plus tôt ou la semaine précédant le départ. La raison ? La SNCF a recours à une technique baptisée outre-atlantique « yield management »¹, traduit en français par « tarification flexible ». Le principe tient en une phrase : chaque place est une denrée périssable, et un siège inoccupé équivaut à une perte d'argent. L'objectif de la méthode : augmenter le revenu moyen de chaque siège en remplissant mieux les trains, grâce à un premier prix d'appel très bas. Puis, pratiquer des tarifs plus élevés, dès lors que la demande se fait plus pressante.

La SNCF s'est jetée à l'eau en 1993. « Succédant au tarif kilométrique, le « yield management » s'est développé à la SNCF, avec le lancement des lignes à grande vitesse en direction de Lille, Bordeaux et Marseille », rappelle Sylvie Latour, directrice commerciale TGV. « Le challenge ne consiste pas à vendre un maximum de places au tarif le plus élevé, mais à remplir nos trains le mieux possible ». Les prix étant élevés en période de pointe, ceux qui ont des horaires plus flexibles – les jeunes et les séniors – sont incités à embarquer dans des trains moins chargés et moins chers. Ils laissent donc leur place à ceux qui sont prêts à payer plus cher – les voyageurs d'affaires. Une fois le système rodé et digéré par les voyageurs, la SNCF est allée plus loin. En 2003, elle lance les offres Prem's, des places à très bas prix, pour contre-attaquer l'offensive des compagnies aériennes « low-cost »² dont le succès menace alors le TGV Méditerranée et l'Eurostar. À grand renfort de promotion, la SNCF regagne des parts de marché, renoue avec les profits et pousse même Air Lib à mettre la clé sous la porte.

Simple dans son principe, le yield management, qu'il s'applique au train ou à l'avion, exige une connaissance très fine de la clientèle. Mais, avec l'essor des ventes sur Internet, il est aujourd'hui plus difficile d'établir des prévisions. C'est pourquoi les transporteurs préfèrent proposer un plus grand nombre de paliers tarifaires pour jouer avec plus de finesse sur les prix. Un peu comme des spéculateurs à la Bourse, les analystes des compagnies suivent le niveau de réservation en temps réel, faisant basculer un billet au tarif supérieur dès que la demande est, selon eux, suffisamment importante. Ils tiennent évidemment compte de la saison.

Reste une question : ce jonglage permanent entre les tarifs profite-t-il aux voyageurs ? Pas sûr. La tarification en temps réel fait gagner aux compagnies 5 à 6 % de revenus supplémentaires, et jusqu'à 12 à 15 % pour certaines. « Ce qui est considérable dans le domaine des transports où les marges se situent à des niveaux assez faibles ». Or, pas de secret : si les compagnies gagnent plus, c'est parce que le rendement par siège a augmenté. Nul doute que les voyageurs flexibles dans leur emploi du temps et prêts à passer du temps sur Internet ont vu leur facture transport baisser.

D'après un texte de Stephan Muller
« Ça m'intéresse » mars 2008

¹ **Yield management** : tarification permettant d'améliorer le chiffre d'affaires en optimisant l'occupation des places disponibles.

² « **low-cost** » : bas coût. Pratique commerciale utilisée, en particulier, par les compagnies aériennes à bas prix.

INDEMNISATION EN CAS DE RETARDS DANS LES TRANSPORTS FERROVIAIRES

Fiches consommateurs litiges avec la SNCF : retards

Cette fiche est destinée à vous conseiller dans vos démarches, si vous avez subi un retard de train.

1) Les engagements commerciaux de la SNCF

La SNCF s'engage, à titre commercial, à vous offrir une compensation sous forme de Bons Voyages, dans certains cas. Il s'agit d'un geste commercial appelé Engagement Horaire Garanti. Quand votre train Grandes Lignes arrive à destination avec plus de 30 minutes de retard sur un parcours d'au moins 100 km, et que ce retard lui est imputable, la SNCF le compense par des Bons Voyages à hauteur du tiers du prix du billet (mais la compensation ne peut être inférieure à 4,60 €). Cependant, cet engagement commercial ne limite pas vos droits : si vous n'êtes pas satisfaits par la compensation proposée, vous pouvez demander la réparation du préjudice subi. Dans ce cas, vous devez prouver l'existence de désagréments directement liés au retard du train et les chiffrer. Le retard en lui-même n'ouvre pas droit à indemnisation, ce sont les conséquences dommageables qui devront être réparées. Pour obtenir une compensation qui entre dans le champ d'application de l'Engagement Horaire Garanti, vous devez compléter l'enveloppe « régularité » qui vous a été remise à votre arrivée et la poster accompagnée de vos billets au Centre de Régularité.

2) Le service clients de la SNCF

Si le Centre Régularité ne vous donne pas satisfaction et que vous souhaitez demander réparation à la SNCF, il est préférable de commencer par rechercher un accord avec celle-ci. Pour cela, la SNCF met à votre disposition son Service relations clients. A titre de conciliation, le remboursement de votre titre de transport, voire des Bons Voyages, peuvent vous être accordés.

3) Le Médiateur de la SNCF

Si la SNCF n'accède pas à votre requête, vous pouvez vous adresser à une association agréée de consommateurs, susceptible de saisir le médiateur de la SNCF. La FNAUT est une des 17 associations agréées de consommateurs habilitées à effectuer cette saisine. Le médiateur a eu l'occasion de rappeler que l'engagement horaire garanti ne s'applique qu'aux trains grandes lignes et non aux voyages régionaux. Les cas de retards « imputables à la SNCF » ne sont pas clairement définis. Les précédents en matière de médiation nous apprennent que le heurt d'un animal par un train n'est pas imputable à la SNCF, tout comme les feux de talus à proximité des voies.

4) La phase contentieuse

Si le médiateur de la SNCF ne vous donne pas gain de cause, vous pouvez porter le litige en justice. Pour un litige inférieur à 4 000 €, vous pourrez saisir le juge de proximité du lieu du siège social de la SNCF, voire du lieu d'exécution du contrat puisqu'il s'agit d'une prestation de service. Cette saisine est simple et gratuite : elle se fait par simple déclaration au greffe du tribunal.

À noter, quant aux retards sur les TER :

- jugement du juge de proximité d'Alès du 15 avril 2008, qui retient la responsabilité contractuelle de la SNCF pour non respect de l'obligation de ponctualité, 50 € de dédommagement ;
- arrêt du juge de proximité de Périgueux, qui retient la responsabilité de la SNCF au même motif et la condamne à verser 78,20 € au demandeur (remboursement du trajet retardé et dédommagement du préjudice de désagrément).

Enfin, on retiendra que le Règlement européen relatif aux droits et obligations des voyageurs ferroviaires entrera en vigueur en 2009. Ce texte comporte des règles applicables aux retards.

D'après FNAUT (Fédération Nationale des Associations d'Usagers des Transports)
<http://www.fnaut.asso.fr/> Juillet 2008