

**BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL**  
**«SERVICES (Accueil – Assistance – Conseil)»**

**SESSION 2005**

**SUJET**

**E1 : ÉPREUVE SCIENTIFIQUE ET TECHNIQUE**  
Sous épreuve A1 : Organisation et gestion de prestations de services

**Durée : 3 heures**

**Coefficient : 4**

Le sujet comporte 12 pages

**Documents :**

Document 1 : Descriptif du yachting  
Document 2 : Résultats de l'enquête de satisfaction saison 2004  
Document 3 : Page d'accueil du site YCB  
Documents 4 et 4 bis : L'activité du char à voile  
Document 5 : Courrier de l'École Mozart  
Document 6 : Tarifs et conditions d'inscription

**Annexe à rendre avec la copie :**

Annexe A : Bilan de la fréquentation du YCB pour l'activité Yachting léger

*Calculatrice à fonctionnement autonome autorisée*  
*(circulaire 99- 186 du 16. 11. 99)*

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»		
Session 2005	Coefficient : 4	Durée : 3 heures
Épreuve E1A1	Sujet	Page 1 sur 12

0509-SER ST A

# LE YATCH CLUB BOULONNAIS

Le YCB (Yatch Club Boulonnais), club de voile de Boulogne-sur-Mer (Côte Opale) vous souhaite la bienvenue !

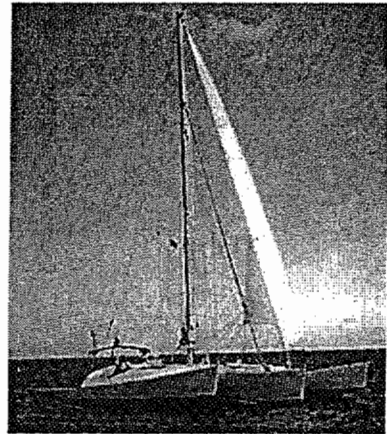
Vous pourrez vous initier ou vous perfectionner dans des conditions idéales d'enseignement, le YCB étant reconnu École Française de Voile.

Nous accueillons vos enfants à partir de 8 ans. En véritables moussaillons, ils auront le plaisir de faire leurs premiers pas et de naviguer sur Optimists.

Pour les jeunes ou les adultes, nous proposons des stages sur catamarans ou planches à voile.

Le YCB vous propose, en cas de météo défavorable, des activités sportives (char à voile, piscine).

Le plan d'eau de Boulogne-sur-Mer est idéal pour l'initiation et le perfectionnement en toute sécurité.



Le YCB , créé en 1925  
(association loi 1901)  
est situé face à la plage  
près de NAUSICAÄ

Centre National de la Mer sur le littoral,  
de la région Nord-Pas-de-Calais.

## OBJECTIFS DU YATCH CLUB :

- ✓ Animer son plan d'eau durant toute l'année,
- ✓ Organiser des manifestations nautiques (courses de voiliers, baptêmes sur l'eau en catamarans),
- ✓ Stages pendant les vacances scolaires,
- ✓ Stages proposés aux établissements scolaires, aux comités d'entreprise et associations.

## PROFIL DU POSTE :

Vous venez d'être embauché(e) par Monsieur DEMAY, Président du YCB et vous occupez un poste d'agent d'accueil ; il vous est confié plusieurs missions :

- Accueil physique et téléphonique,
- Réponses aux demandes de renseignements,
- Réservations individuelles ou groupes,
- Missions ponctuelles (devis, opérations commerciales, organisations de manifestations...).

Dans le cadre de votre travail, vous êtes chargé(e) de traiter trois dossiers :

DOSSIER 1 : BILAN DE LA FRÉQUENTATION DU YACHTING LÉGER	20 points
DOSSIER 2 : ADAPTATION DE L'OFFRE DE SERVICE	30 points
DOSSIER 3 : CALCUL DU COÛT D'UN SÉJOUR	30 points

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»		
Session 2005	Coefficient : 4	Durée : 3 heures
Épreuve E1A1	Sujet	Page 2 sur 12

## DOSSIER 1 : BILAN DE LA FRÉQUENTATION DU YACHTING LÉGER

L'activité Yachting léger représente 60 % du chiffre d'affaires du club. Le descriptif des stages organisés par le Yachting léger est présenté sur le document 1.

Afin de dresser un diagnostic de la fréquentation du YCB, Monsieur DEMAY, Président, souhaite, à l'approche de l'été, faire le point sur les résultats des trois dernières saisons (2002, 2003, 2004).

### TRAVAIL À FAIRE

- 1.1. Calculez le taux de remplissage et le taux d'évolution de la saison 2004 à partir de l'annexe A.
- 1.2. Commentez les résultats obtenus sur les trois dernières saisons.
- 1.3. Proposez trois actions commerciales qui pourraient permettre de faire évoluer le taux de remplissage de l'activité en déclin.

À la suite des résultats dégagés précédemment, le YCB a administré, en fin de stage, une enquête de satisfaction auprès de 232 clients.

### TRAVAIL À FAIRE

À partir du document 2,

- 1.4. Analysez les résultats de cette enquête en dégagant les aspects positifs et les aspects négatifs.
- 1.5. Formulez des propositions pertinentes pour adapter votre offre de service.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»		
Session 2005	Coefficient : 4	Durée : 3 heures
Épreuve E1A1	Sujet	Page 3 sur 12

## DOSSIER 2 : ADAPTATION DE L'OFFRE DE SERVICE

Les clients sont de plus en plus nombreux à vouloir pratiquer le char à voile. Monsieur DEMAY a donc décidé d'inscrire cette activité au programme des stages pour la saison 2005. Pour ce faire, le parc a été doté de vingt chars à voile supplémentaires.

Le lancement de l'activité char à voile nécessite une opération de communication que Monsieur DEMAY vous charge de réaliser.

Il vous confie la préparation d'un publipostage dont le contenu sera adapté aux deux types de clients potentiels visés :

- les écoles
  - les comités d'entreprise
- } de la région Nord-Pas-de-Calais

### TRAVAIL À FAIRE

À partir des documents 4 et 6,

- 2.1. Présentez, sous forme de plan, les informations contenues dans chacun de ces courriers. Cette présentation, sous forme d'un tableau, permettra de différencier les arguments pertinents destinés à chaque cible.
- 2.2. Citez deux autres cibles qui pourraient être visées par cette opération de communication.

Les internautes sont de plus en plus nombreux à visiter le site Internet du club. Monsieur DEMAY souhaite que la mise en place de l'activité char à voile y soit insérée.

Il vous confie la page d'accueil du site (document 3) et la plaquette de présentation du char à voile (documents 4 et 4 bis) afin que vous procédiez à la mise à jour du site.

### TRAVAIL À FAIRE

- 2.3. Indiquez la rubrique du menu dans laquelle vous insérerez l'activité char à voile.
- 2.4. Rédigez la phrase d'accroche qui figurera en titre pour le lancement de cette activité.
- 2.5. Présentez la liste des informations qui devront figurer sur le site pour présenter l'activité «char à voile».

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»		
Session 2005	Coefficient : 4	Durée : 3 heures
Épreuve E1A1	Sujet	Page 4 sur 12

### DOSSIER 3 : CALCUL DU COÛT D'UN SÉJOUR

À la suite de l'opération de publipostage, une école vous a contacté(e) par courrier (document 5).

Ce groupe scolaire souhaite organiser une classe de mer avec des élèves de cours moyen :

**40 enfants âgés de 8 à 10 ans accompagnés de 4 enseignants  
pour la période 13 au 17 juin 2005.**

Vous devez répondre à la demande de cette école qui souhaite connaître le coût de ce séjour ainsi que le programme des activités.

#### TRAVAIL À FAIRE

À l'aide des documents 4, 4 bis, 5 et 6,

- 3.1 Établissez une proposition de prix pour ce séjour, en respectant les contraintes budgétaires de l'école. Présentez ce travail sous forme de tableau avec le détail de vos calculs.
- 3.2 Proposez des solutions pertinentes en cas de dépassement du budget.

Vous devez accompagner cette proposition d'un courrier présentant le programme du séjour ainsi que son coût global.

#### TRAVAIL À FAIRE

- 3.3. Rédigez le courrier adressé à l'école Mozart.

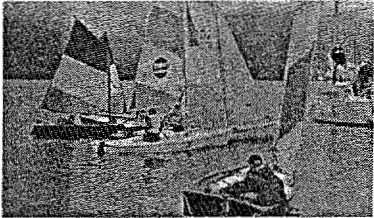
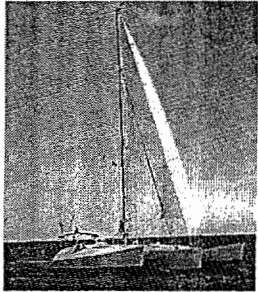
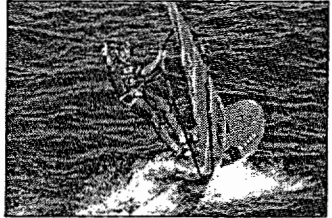
BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»		
Session 2005	Coefficient : 4	Durée : 3 heures
Épreuve E1A1	Sujet	Page 5 sur 12

## DOCUMENT 1

### DESCRIPTIF DU YACHTING

Le Club de Voile dispose de deux bases : ⇔ LE YACHTING LÉGER  
⇔ LE YACHTING LOURD

### DESCRIPTIF DU YACHTING LÉGER

Optimist (8 à 12 ans)	Catamaran (+ de 12 ans)	Planche à voile (+ 13 ans)
<p>Ce bateau est le voilier le plus utilisé pour l'apprentissage de la voile chez les enfants.</p> <p>Ce voilier se comporte bien et se révèle sportif par bon vent, ne chavirant quasiment jamais grâce à sa coque plate.</p> <p><b>Matériel disponible :</b> <b>40 bateaux</b></p> <p><b>Effectif maximum de stagiaires : 10</b></p> <p><b>Un moniteur pour 10 stagiaires</b></p>	<p>Excellent bateau de course, rapide, convient à un équipage confirmé, il vire de bord plus rapidement mais reste fort agréable comme bateau de loisir.</p> <p><b>Matériel disponible :</b> <b>12 bateaux</b></p> <p><b>Effectif maximum de stagiaires : 12</b></p> <p><b>Un moniteur pour 12 stagiaires</b></p>	<p>Cette activité est idéale par bon vent et nécessite une bonne condition physique.</p> <p>Les stages se pratiquent en fonction de la marée et sont encadrés par des moniteurs fédéraux.</p> <p><b>Matériel disponible :</b> <b>10 planches</b></p> <p><b>Effectif maximum de stagiaires : 10</b></p> <p><b>Un moniteur pour 10 stagiaires</b></p>
		

### Le Yachting lourd

**Voilier en équipage :** Cette activité se pratique dans le port de plaisance (bassin Napoléon).

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»		
Session 2005	Coefficient : 4	Durée : 3 heures
Épreuve E1A1	Sujet	Page 6 sur 12

## DOCUMENT 2

## RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION SAISON 2004 (en %)

Que pensez-vous ?				
DE L'ENCADREMENT	TI	I	S	TS
- amabilité du personnel	3	2	35	60
- compétences	0	0	45	55
- respect sécurité	0	0	45	55
- disponibilité	0	1	40	59
DU VOILIER OPTIMIST	TI	I	S	TS
- fiabilité	1	1	18	80
- performance	0	0	3	97
- matériel en nombre suffisant	15	30	30	25
- sécurité	0	0	2	98
- propreté	0	0	5	95
DU CATAMARAN	TI	I	S	TS
- fiabilité	1	1	19	79
- performance	0	0	4	96
- matériel en nombre suffisant	0	0	15	85
- sécurité	0	0	5	95
- propreté	0	0	8	92
DE LA PLANCHE À VOILE	TI	I	S	TS
- fiabilité	1	2	20	77
- performance	0	1	3	96
- matériel en nombre suffisant	0	0	15	85
- sécurité	0	0	28	72
- propreté	0	0	18	82
DE L'ORGANISATION	TI	I	S	TS
- système de réservation	1	3	78	18
- horaires	2	3	80	15
- suivi du déroulement du stage	3	7	60	30

**REMARQUES DES CLIENTS**

75 % des personnes interrogées souhaitent que l'activité char à voile entre dans le cadre des stages.

Forte demande pour les voiliers Optimist, le club refuse trop souvent des inscriptions faute de place.

Stages de planche à voile régulièrement annulés en raison des conditions météo.

TI : Très insuffisant ; I : Insuffisant ; S : Satisfaisant ; TS : Très insuffisant

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»		
Session 2005	Coefficient : 4	Durée : 3 heures
Épreuve E1A1	Sujet	Page 7 sur 12

Le site officiel du YCB - Microsoft Internet Explorer

Fichier Edition Affichage Favoris Outils

Précédents Recherche Favoris Options

Adresse http://www.ycboulogne.com/

Google ycb Recherche Web 195 bloqué(s) Options ycb

**Yacht Club Boulonnais** depuis 1925

User Name  Password  Login

Créer un compte

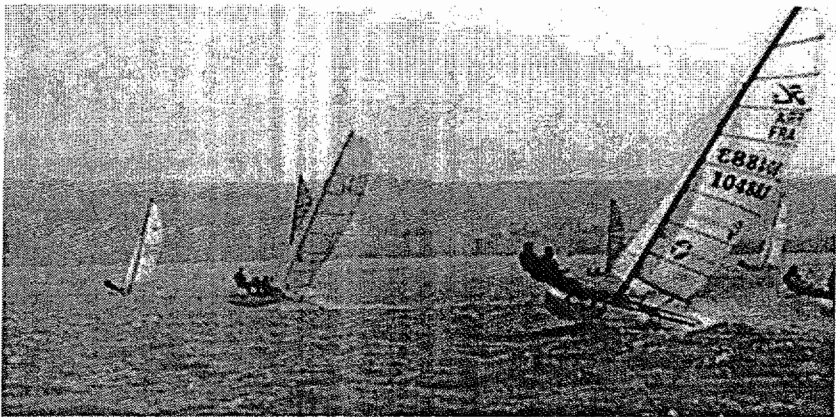
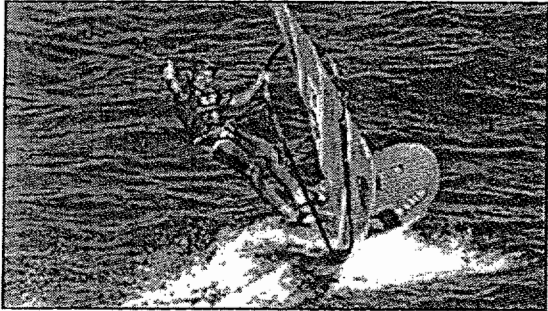
Accueil Agenda Evénements YCB Le forum Les photos Votre compte Déconnexion

**Le site du YCB**

## BIENVENUE A TOUS

Bienvenue sur le site du YCB totalement interactif !  
Ce site est le vôtre, et il n'appartient qu'à vous de le faire vivre en y participant comme vous le souhaitez.  
Profitez de tous les services qu'il peut offrir ! N'hésitez pas à vous inscrire id pour bénéficier de toutes les options...  
(forum, galerie, agenda, messages privés, écrire des articles, dialoguer en direct, poster des liens)...

NB : Le but d'un tel site étant de rester au courant des animations, événements qui peuvent se produire ou d'en informer les autres membres.

**Informations**

- Le bulletin météo
- Les horaires d'écluse
- Les rotations SeaCat

**Visiteurs**

- Accueil
- L'organisation du YCB
- Les stages du YCB
- Le livre d'or du YCB
- Nous contacter

**Membres**

- Accueil
- Le dub léger
- Le dub habitable
- Résultats des Régates
- Les Téléchargements
- Le Forum
- La liste des Membres
- La galerie de photos
- L'agenda
- Vos messages privés
- Les articles archivés
- Proposez un article
- Les liens Web
- Votre Compte
- Nous contacter

**Qui es-tu ?**

Bienvenue, Anonyme

Sumom/Pseudo

Mot de Passe

Identification (Devenez Membre)

**Adhésion:**

- Dernier: revedmarga
- Nouveaux: 0
- Hier: 1
- Tous: 195

**Public en ligne:**

- Visiteurs: 2
- Membres: 2
- Total: 4

**En ligne:**

- 01: cici2004
- 02: djedja

## BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL « SERVICES »

Session 2005

Coefficient : 4

Durée : 3 heures

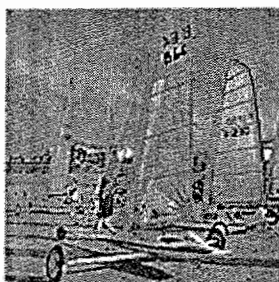
Épreuve E1A1

Sujet

Page 8 sur 12



## L'ACTIVITÉ «CHAR À VOILE»



## L'activité :

- **Fonctionnement d'un char pour deux** : option conseillée pour les scolaires (les jeunes tournent à tour de rôle sur le char, pendant que l'un des deux fait un tour, l'autre peut lui venir en aide ou recevoir des explications du moniteur).
- **Fonctionnement d'un char par personne** : déconseillé pour les moins de 10 ans. Cette option permet de partir en balade (selon le niveau et les conditions du jour).
- **Vous souhaitez faire une balade en fin de séance** : optez pour une séance de 3 ou 4 heures, car les deux premières heures sont souvent réservées à une initiation sur circuit.
- **Vous programmez cette activité sur une journée** : optez alors pour le forfait 4 heures, les jeunes pourront s'initier pendant 2 heures le matin, faire ensuite une pause lunch, puis se faire plaisir sur un plus grand circuit.
- **À la semaine** : une idée géniale pour les jeunes qui possèdent l'autonomie suffisante. Forfait de 10 heures étalées au choix sur 4 ou 5 jours.
- **Vous êtes sportif et souhaitez organiser un challenge** : sur une séance de 3 ou 4 heures, nous pouvons mettre en circuit et organiser un challenge. En fin de compétition, les participants recevront des coupes et des lots et auront la possibilité d'acheter une médaille.
- **En cas d'absence de vent** : plusieurs options s'offrent à vous :
  - report du stage dans la semaine ou dans l'année,
  - remplacement par de nombreuses activités de substitution (kayak en mer, pédalo, piscine chauffée....),
  - possibilité de souscrire une assurance annulation moyennant un supplément de 5 % sur la facture (en cas d'annulation pour motif valable, remboursement intégral du stage).
- **L'équipement** : nous vous conseillons de vous équiper de vêtements usagés et de prévoir des affaires de rechange. Un K-way et des gants sont indispensables. Il est possible de louer une combinaison et des gants sur place.
- **Encadrement** : cours encadrés par des moniteurs diplômés et confirmés.
- **Projet scolaire** : n'hésitez pas à demander un livret pour préparer votre sortie et faire un suivi de celle-ci.
- **Réservation** : plus vous réservez tôt, plus vous aurez le choix des horaires. Vous pouvez nous contacter :

Tél/fax : 03/21/31/80/67

Mail : [secretariat.ycb@tele2.fr](mailto:secretariat.ycb@tele2.fr)Site : [www.ycboulogne.com](http://www.ycboulogne.com)

- **Capacité d'accueil** : 20 chars sont disponibles, en individuel ou en équipe de deux.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»		
Session 2005	Coefficient : 4	Durée : 3 heures
Épreuve E1A1	Sujet	Page 9 sur 12

**DOCUMENT 4 bis****TARIFS CHAR À VOILE**

Formules	- de 5 pers.	De 5 à 10	De 10 à 20	De 20 à 40
Séance de 2 h de cours				
- avec 1 char pour 2 (*)	-	-	17,00 €	16,00 €
- avec 1 char/ personne	26,60 €	23,40 €	22,40 €	-
Séance de 3 h de cours				
- avec 1 char pour 2 (*)	-	-	24,40 €	23,40 €
- avec 1 char/ personne	36,00 €	33,00 €	32,00 €	-
Séance de 4 h de cours				
- avec 1 char pour 2 (*)	-	-	29,90 €	28,80 €
- avec 1 char/ personne	44,60 €	44,60 €	42,40 €	-

(\*) **travail en binôme** : tous les individus participent activement à l'activité par l'entraide.  
 Cette option est conseillée pour les jeunes.

**Gratuité** : pour les groupes d'enfants, les accompagnateurs sont gratuits dans la limite de 1/10.

**Tous les horaires s'entendent montage des chars compris.**

**DOCUMENT 5**

ÉCOLE MOZART  
 12 rue des Troubadours  
 80000 AMIENS  
 Tél. : 03 22 14 44 56

Amiens, le 21 mars 2005

YATCH CLUB BOULONNAIS  
 Boulevard Sainte-Beuve  
 62200 BOULOGNE SUR MER

Objet :  
 Organisation d'une classe de mer

Madame, Monsieur,

Nous souhaitons organiser une classe de mer du 13 au 17 juin 2005 pour 40 élèves de cours moyen 1<sup>ère</sup> et 2<sup>ème</sup> années.

Nous aimerions que le groupe puisse bénéficier de deux activités sur la journée (char à voile, voilier) de 10 heures à 12 heures et de 14 heures à 17 heures.

Nous arriverons le lundi 13 juin à 9 h 00 et repartirons le vendredi dès 15 heures.

Nous serons quatre accompagnateurs et disposons d'un budget maximum de 3 300 euros

Nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Marie-Noëlle DURANT,  
 Directrice de l'école Mozart

## BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»

Session 2005	Coefficient : 4	Durée : 3 heures
Épreuve E1A1	Sujet	Page 10 sur 12

## TARIFS TTC ET CONDITIONS D'INSCRIPTION

## L'ÉCOLE DE VOILE

*Stages de groupes :*  
(enfants ou adultes,  
minimum 3 inscrits)

OPTIMIST > 8 ans	115 € la semaine 25 € la journée 15 € ½ journée
CATAMARAN >12 ans	140 € la semaine
PLANCHE À VOILE > à 12 ans	70 € la semaine (5 demi-journées)

Gratuité : pour les groupes d'enfants, les accompagnateurs sont gratuits dans la limite de 1/10.

*Stages de groupes de soir :*  
(adultes uniquement,  
minimum 3 inscrits)

CATAMARAN	100 € la semaine de 18 h 30 à 20 h 30
PLANCHE À VOILE	55 € la semaine de 18 h 30 à 20 h 30

*Cours particuliers :*

	1 h	2 h	Carte de 6 h
CATAMARAN	30 €	55 €	100 €
PLANCHE À VOILE	15 €	26 €	62 €

*Location :*

	1 h	2 h	Carte d'abonnement
CATAMARAN	21 €	41 €	229 €
PLANCHE À VOILE	9 €	17 €	92 €

*Tarifs hors saison pour tous  
les stages proposés :*

Période	Réduction appliquée sur le tarif normal
Du 1 <sup>er</sup> mai au 30 juin	10 %
Du 1 <sup>er</sup> septembre Au 31 octobre	15 %

## QUELQUES INSTRUCTIONS

À prévoir, pour toutes sorties :

- vêtements de rechange
- baskets usagées
- un déjeuner et un goûter sauf pour les planchistes
- produit douche, serviette, crème solaire, lunettes de soleil, casquette

Le gilet de sauvetage vous sera fourni, vous devez louer une combinaison au prix de 6 € pour les activités CATAMARAN ET OPTIMIST.

Utilisation des vestiaires, des douches, du parking.

Plages surveillées.

Les réductions sur les prix des stages:

- 5 % pour les personnes possédant la carte Accord
- 10 % pour les Boulonnais
- 10 % pour les scolaires
- 8 % pour les comités d'entreprise et associations.

Remarque :

Prévoir une plage de 3 heures (par ½ journée) pour les activités OPTIMIST et CATAMARAN

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»		
Session 2005	Coefficient : 4	Durée : 3 heures
Épreuve E1A1	Sujet	Page 11 sur 12

ANNEXE A

BILAN DE LA FRÉQUENTATION DU YCB POUR L'ACTIVITÉ YACHTING LÉGER  
(SAISONS 2002 - 2003 - 2004)

Matériel	SAISON 2002			SAISON 2003				SAISON 2004			
	Places disponibles	Stagiaires inscrits	Taux de remplissage	Places disponibles	Stagiaires inscrits	Taux de remplissage	% évolution /2002	Places disponibles	Stagiaires inscrits	Taux de remplissage	% évolution /2003
OPTIMIST	96	76	79 %	96	96	100 %	+ 26,3	96	96		
CATAMARAN	96	94	98 %	96	96	100 %	+ 2	96	96		
PLANCHE À VOILE	80	70	87,5 %	80	60	75 %	- 14,3	80	40		
TOTAL	272	240		272	252			272	232		

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»		
Session 2005	Coefficient : 4	Durée : 3 heures
Épreuve E1A1	Sujet	Page 12 sur 12