

MENTION COMPLÉMENTAIRE
ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS

SESSION DE JUIN 2006

E2 : TECHNIQUES PROFESSIONNELLES

Documents autorisés : Seuls les documents fournis sont autorisés

Matériel autorisé : Calculatrice de poche à fonctionnement autonome sans imprimante, et sans aucun moyen de transmission, à l'exclusion de tout autre élément matériel ou documentaire (circulaire n° 99-186 du 16 novembre 1999 ; BOEN n° 42)

IMPORTANT

Ce sujet comporte 8 pages numérotées de 1 à 8.

Assurez-vous qu'il est complet.

S'il est incomplet, veuillez le signaler au surveillant de la salle qui vous en remettra un autre exemplaire.

Le sujet se présente sous la forme de deux parties indépendantes qu'il est, néanmoins, conseillé de traiter dans l'ordre mais sur des copies différentes.

Dossier A : connaissance de l'environnement professionnel des modes de transport et des techniques associées. 30 points

Dossier B : problèmes de sûreté et de sécurité dans les transports 30 points

SUJET			
Repère de l'épreuve	Durée	Coefficient	Pagination
0606-MCAT	3h00	3	1/8

DOSSIER A

Connaissance de l'environnement professionnel des modes de transport et des techniques associées.

Le cas : monsieur et madame Durand souhaitent effectuer un circuit afin de visiter des villes en juin 2006. Ils souhaitent utiliser le train comme moyen de transport.

1^{er} travail : À partir de vos connaissances et du document figurant en **annexe A**, vous traiterez les questions suivantes :

1. À quels besoins de la clientèle répond Thalys ?
2. Aujourd'hui, des compagnies aériennes (exemple : Air France, SN Brussels...) développent un partenariat avec le Thalys sur certaines dessertes.
 - a°) Quelles sont les raisons de cette coopération ?
 - b°) Quels en sont les avantages pour les passagers ?
3. Citez les pays desservis par le Thalys et citez en leurs capitales.
4. Ces pays desservis par le Thalys appartiennent à la zone Schengen. En quoi est-ce un avantage pour les passagers du Thalys.
5. Le réseau TGV international offre d'autres trains que le Thalys. Citez deux autres de ces trains et les pays qu'ils desservent au départ de Paris.

2^{ème} travail : Le billet SNCF

Un client présente son billet SNCF. On vous demande de préciser les points suivants :

BILLET

A composer avant l'accès au train

LYON PART DIEU → NIMES

01ADULTE

Dép 16/11 à 22H22 de LYON PART DIEU Arr à 23H42 à NIMES PERIODE DE POINTE TGV 5135 CARTE 12-25 A PRESENTER	Classe 2 VOIT 17: PLACE NO 83 01ASSIS NON FUM SALLE 01COULOIR
Dép à de *** Arr à à	Classe *

Prix par voyageur : 20.50

Prix EUR **20.50
 FRF **134.47

CJ50 KM0279 :
 20.50 :
 BD PP 870739985840
 08709043618124

:OV 073998584
 :CB999999999 VALENCE VILLE 151103 11H13
 :5003A6 Dossier RORBMO Page 1/1

SUJET			
Repère de l'épreuve	Durée	Coefficient	Pagination
0606-MCAT	3h00	3	2/8

1. Quels sont les numéros de dossiers, pourquoi y en a-t-il deux ?
2. Quel est le numéro de train ?
3. D'où part ce train ?
4. Où va ce train ?
5. Où ce billet a-t-il été acheté ?
6. À quelle date ?
7. À quelle heure ?
8. Quel est le moyen de paiement ?
9. Quelle est la place réservée ?
10. Quel est le code réduction ?
11. Quel est le taux de réduction ?
12. Que signifie période de pointe ?

3^{ème} travail :

Quelles sont les principes de fonctionnement d'une compagnie Low cost qui lui permettent de proposer des tarifs compétitifs et ainsi développer ses parts de marché ?

SUJET			
Repère de l'épreuve	Durée	Coefficient	Pagination
0606-MCAT	3h00	3	3/8

DOSSIER B

Problèmes de sécurité et de sûreté dans les transports.

1^{er} travail :

Le document présenté en **Annexe B** a été publié par le COMUTA (Comité des Usagers du Transport Aérien). Il est à la disposition des clients du transport aérien. Un passager se pose des questions et vous demande de préciser les termes et expressions du document.

1. En terme de sûreté à quoi sert la carte d'embarquement ?
2. Quel est l'objectif des mesures présentées dans le document ?
3. Quels sont les quatre catégories d'objets considérés comme dangereux en cabine ?
4. Pourquoi réaliser un deuxième rapprochement documentaire au moment d'embarquer ?
5. Pourquoi avoir augmenté la sensibilité des portiques ?

2^{ème} travail :

Un bagage isolé est repéré par un membre du personnel de l'aéroport.

1. Quelles sera la procédure suivie par les responsables du service de sûreté ?
2. Quelle sera la responsabilité de celui qui a abandonné son bagage par négligence ?

3^{ème} travail :

Afin de protéger le public et les salariés, une entreprise peut être amenée à donner l'alerte ou à déclencher l'alarme générale.

1. Définir l'alerte
2. Définir l'alarme générale
3. Traitez le questionnaire à choix multiple présenté en **Annexe C** (à remettre avec la copie)

SUJET			
Repère de l'épreuve	Durée	Coefficient	Pagination
0606-MCAT	3h00	3	4/8

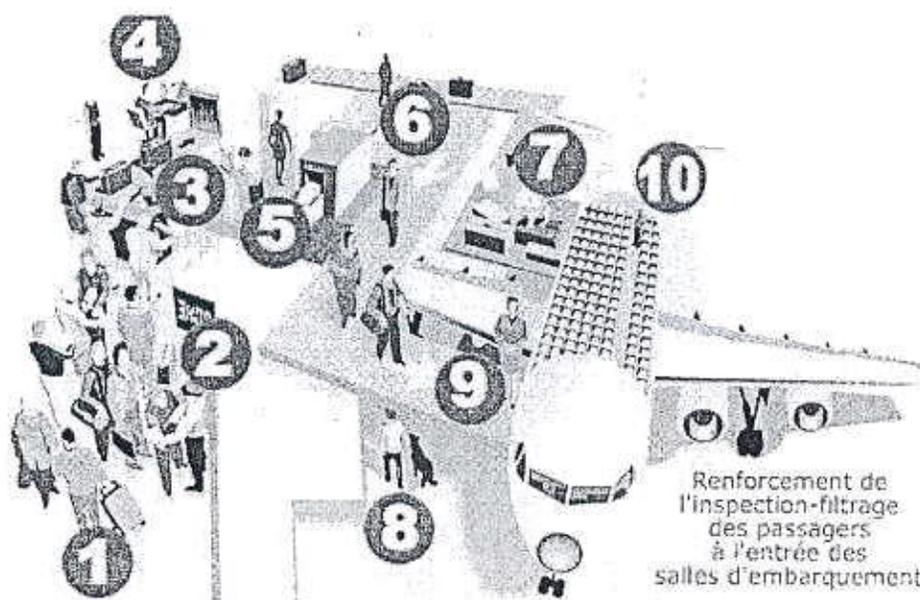
ANNEXE B

Direction Générale de l'Aviation Civile



Sûreté

Aéroports sous haute surveillance



- 1 Avancement de l'heure limite d'enregistrement
- 2 Entretien avec les passagers à destinations sensibles
- 3 Vérification de la carte d'embarquement
- 4 Sensibilité accrue des portiques
- 5 Palpation aléatoire des passagers
- 6 Retrait des objets dangereux
- 7 Contrôle renforcés des bagages envoyés en soute (Inspection par chien ou par radiographie)
- 8 Comparaison du document attestant l'identité et de la carte d'embarquement
- 10 Agents de sûreté anonymes sur certains vols

http://www.aviation-civile.gouv.fr/html/actu_gd/surete/surveillance.htm

12/12/2005

SUJET			
Repère de l'épreuve	Durée	Coefficient	Pagination
0606-MCAT	3h00	3	6/8

ANNEXE C

Choisissez parmi les propositions, la seule réponse correcte possible

1. Les mesures de sécurité sont destinées à :

- Prévenir les actes de malveillance
- Assurer la protection des biens et des personnes
- Protéger les bâtiments

2. C.H.S.C.T. signifie:

- Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail
- Comité d'Hygiène, de Sûreté et des Conditions de Travail
- Comité d'Hygiène, des Services et des Conditions de Travail

3. Le C.H.S.C.T se réunit :

- Une fois par an et après chaque accident
- Tous les mois et après chaque accident
- Au mois une fois par trimestre et après chaque accident

4. L'inspection du travail :

- Contrôle la ponctualité des salariés
- Contrôle l'application du droit du travail
- Rédige le règlement intérieur de l'entreprise

5. Fait partie du C.H.S.C.T. :

- Le responsable des ressources humaines
- Le maire de la commune où est située l'entreprise
- Le médecin du travail

6. Un arbre des causes permet :

- D'analyser les causes d'un accident pour chiffrer les indemnités à verser à la victime
- D'analyser les causes d'un accident du travail pour mettre en œuvre des solutions
- D'analyser les causes d'un accident du travail pour sanctionner les responsables

SUJET			
Repère de l'épreuve	Durée	Coefficient	Pagination
0606-MCAT	3h00	3	7/8

7. Pour mener l'enquête dans le cadre d'un arbre des causes on se base sur :

Des faits

Les opinions des personnes impliquées

Les dires des personnes extérieures

8. Pour construire un arbre des causes, il faut principalement se poser les questions suivantes :

Qui est à l'origine de l'événement ?

Qu'a-t-il fallu pour ... ?

A quelle heure est survenu l'accident ?

SUJET			
Repère de l'épreuve	Durée	Coefficient	Pagination
0606-MCAT	3h00	3	8/8