

MENTION COMPLÉMENTAIRE
ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS

SESSION DE JUIN 2007

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 13 pages numérotées de 1 à 13.

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.

L'ensemble du dossier est à rendre.

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
0706-MCAT	3h	3	1/13

2^{ème} partie :

Monsieur Villon a décidé d'effectuer un voyage à Rome au départ de Paris. Il hésite entre le train, une compagnie aérienne classique et une compagnie low-cost. Il vous demande de l'aider dans son choix.

Listez les avantages de chacune de ces solutions en complétant le tableau ci-dessous.

Avantages train	Avantages compagnie aérienne classique	Avantages compagnie aérienne low-cost

SUJET			
Repère de l'épreuve	Durée	Coefficient	Pagination
0706-MCAT	3h	3	3/13

3^{ème} partie :

La surréservation est une pratique très répandue dans le secteur des services et des transports.

1. Donnez la définition de la surréservation ?

.....
.....
.....
.....

2. Quel est l'objectif pour la compagnie de transport ?

.....
.....
.....
.....

3. Quelle procédure mettez-vous en place face à des clients confrontés à un vol surréservé en respectant la réglementation en vigueur ?

.....
.....
.....
.....

SUJET			
Repère de l'épreuve	Durée	Coefficient	Pagination
0706-MCAT	3h	3	4/13

4^{ème} partie : cocher la bonne réponse pour chacune des propositions ci-dessous

1. Le terme "Intermodalité" signifie :

A	Utiliser les transports en commun uniquement.
B	Utiliser plusieurs modes de déplacement pour un même trajet.
C	Utiliser de nouvelles technologies pour améliorer la performance des TGV.

2. La libéralisation du secteur aérien a entraîné :

A	Une déréglementation des vols intérieurs.
B	Une concurrence sauvage.
C	Un affaiblissement des compagnies européennes.

3. Quel est le transporteur assurant Paris - Bruxelles

A	SN Bruxelles
B	British Airways
C	Thalys

4. Ne fait pas partie de SKYTEAM :

A	Air Canada.
B	Alitalia
C	Korean Air.

5. Un HUB est :

A	Un aéroport qui accueille une gare.
B	Un aéroport pivot.
C	Un logiciel qui permet d'optimiser les correspondances.

6. le Hub de Roissy a permis à Air France :

A	De mieux remplir les avions en attirant des passagers de toute l'Europe.
B	De mieux remplir les avions en attirant des passagers asiatiques.
C	De faciliter le travail des contrôleurs aériens.

7. Une compagnie Low cost :

A	Est une compagnie qui utilise de petits avions.
B	Est une compagnie à bas coûts.
C	Est une compagnie charter.

8. L'expression « code share » signifie :

A	Qu'un passager peut s'enregistrer de bout en bout.
B	Que des compagnies utilisent le même logiciel de réservation.
C	Que des compagnies se partagent l'exploitation commerciale d'un même vol.

9. Le Yield management (ou revenue management) est :

A	Un système de gestion des salaires.
B	Un système qui permet d'optimiser le remplissage des avions au meilleur prix
C	Un système de réservation moderne.

10. La « navette » d'Air France est un système :

A	Qui propose des horaires fréquents entre la capitale et les principaux aéroports régionaux.
B	Qui propose des vols à la clientèle "affaire" uniquement.
C	Qui permet au client de se faire livrer son billet à domicile.

SUJET

Repère de l'épreuve	Durée	Coefficient	Pagination
0706-MCAT	3h	3	5/13

Dossier B

Problèmes de sûreté et de sécurité dans les transports

1^{ère} partie : la sûreté aérienne

Pour chaque situation décrite ci dessous, cochez la bonne réponse :

1. Quel secteur de l'aéroport ne fait pas partie de la zone réservée ?

- a. La salle de tri bagage
- b. Le parc de stationnement des véhicules voyageurs
- c. Les salles d'embarquement
- d. Les aires de stationnement des avions

2. Le port du badge apparent doit être effectif :

- a. Uniquement lors des contrôles d'accès
- b. Uniquement en salle d'embarquement
- c. En permanence dans la zone réservée
- d. Uniquement sur demande de la police

3. Quel est l'autre nom du détecteur manuel de métal ?

- a. Contrôleur radioscopique
- b. Ionscan
- c. Tomographe
- d. Magnétomètre

4. Que trouve t-on dans les montants du portique détecteur de métal ?

- a. Une caméra vidéo miniaturisée
- b. Le système de réglage du portique
- c. Un générateur et un récepteur de rayon X
- d. Un émetteur et un récepteur de champs électromagnétiques

5. Par qui sont établies les normes et les recommandations internationales en matière de sûreté du transport aérien ?

- a. La DGAC
- b. Le GESAC
- c. La CEAC
- d. L'IATA
- e. L'OACI

SUJET			
Repère de l'épreuve	Durée	Coefficient	Pagination
0706-MCAT	3h	3	6/13

6. Comment éviter qu'un passager au départ, ne se fasse remettre une arme par un complice à l'arrivée d'un autre vol dans le même aéroport ?

- a. Par le contrôle radioscopique des bagages
- b. Par la séparation totale des flux arrivée / Départ
- c. Par le contrôle des accès en zone réservée
- d. Par le contrôle de rapprochement

7. Quel ministère n'entre pas dans la composition du comité national de sûreté (CNS) ?

- a. Ministère de la justice
- b. Ministère de la défense
- c. Ministère de la Santé
- d. Ministère des finances
- e. Ministère de l'intérieur

8. Quelle est la bonne affirmation ?

- a. Des boules de pétanque doivent toujours voyager en soute de l'avion
- b. Des boules de pétanque peuvent voyager uniquement en cabine en bagage accompagné
- c. Des boules de pétanque sont interdites au transport aérien
- d. Des boules de pétanque ne peuvent être que transportées par fret.

9. Combien y a-t-il de vecteurs d'introduction d'armes ou d'engins explosifs à bord d'un aéronef ?

- a. Un
- b. Trois
- c. Six
- d. Sept

10. Une tentative d'acte est-elle considérée comme un acte d'intervention illicite ?

- a. Oui
- b. Non
- c. Oui s'il y a des blessés
- d. Non si aucun passager ne porte plainte

11. Un aéroport est placé sous l'autorité de police administrative...

- a. Du procureur de la république
- b. Du ministre de l'intérieur
- c. Du maire
- d. Du Préfet territorialement compétent

SUJET			
Repère de l'épreuve	Durée	Coefficient	Pagination
0706-MCAT	3h	3	7/13

12. Quels sont les secteurs fonctionnels d'un aéroport ?

- a. AMFB
- b. FPTB
- c. ABFP
- d. MAN TRA ENE NAV

13. Comment définissez vous l'Aire de Manœuvre.

- a. Aire de mouvement
- b. Aire utilisée pour les phases de décollage, atterrissage, et circulation des aéronefs
- c. Aire destinée aux phases d'embarquement, de débarquement des passagers, bagages, et fret
- d. Aire destinée aux manœuvres des véhicules de piste

14. Concernant les armes, combien y a-t-il de catégories ?

- a. 5
- b. 6
- c. 8
- d. 9
- e. 7

15. Pour pénétrer en zone réservée (salle d'embarquement) un passager doit présenter :

- a. Son billet d'avion
- b. Un badge aéroport
- c. Une carte d'embarquement
- d. Une autorisation de la police aux frontières

16. Quel service de l'État est en charge du maintien de l'ordre dans la zone publique ?

- a. La PAF
- b. La GTA
- c. Les Douanes
- d. La DGAC

17. Le document référence sûreté de l'OACI est :

- a. Le Doc 30
- b. Le JAR OPS
- c. Le CE 2320
- d. L'Annexe 17

SUJET			
Repère de l'épreuve	Durée	Coefficient	Pagination
0706-MCAT	3h	3	8/13

18. Que signifie le sigle GTA ?

- a. Groupe de Travail Aéroportuaire
- b. Gendarmerie du Transport Aérien
- c. Groupe de Transport Aérien

19. Quelle est la bonne affirmation ?

- a. L'IATA regroupe des compagnies aériennes et édite des recommandations
- b. L'OACI regroupe des pays membres et édite des recommandations
- c. L'IATA regroupe des états membres, édite des recommandations et des résolutions
- d. L'OACI regroupe des pays membres, édite des recommandations et des normes

20. Qu'est ce qu'un chargeur connu ?

- a. Une entreprise qui exporte des biens et marchandises et qui s'assure par l'intermédiaire de l'agent habilité que ces marchandises sont bien sécurisées.
- b. Une entreprise qui exporte de la marchandise et qui assure ses propres vérifications de sûreté ce qui exempte l'agent habilité de s'en charger.
- c. Une entreprise qui livre des biens et services à la compagnie aérienne et qui se charge de ses propres visites de sûreté.
- d. Une entreprise qui livre des biens et services à la compagnie aérienne et qui charge l'agent habilité de faire les visites de sûreté.

SUJET			
Repère de l'épreuve	Durée	Coefficient	Pagination
0706-MCAT	3h	3	9/13

2^{ème} partie : La sûreté ferroviaire

1. À partir du document ci dessous, rappelez la procédure à appliquer en cas de réception d'un appel de menace anonyme.

Alerte à Marseille :

La gare Saint-Charles de Marseille a été évacuée pendant une heure hier matin, à la suite d'une alerte à la bombe. Un appel téléphonique anonyme, provenant d'une cabine téléphonique, annonçait l'explosion d'une bombe. Les secours ont dépêché sur place une quinzaine d'hommes et trois véhicules, tandis que la police déployait des artificiers dans les périmètres de la gare. Aucun colis suspect n'a été détecté. Le trafic ferroviaire a été momentanément perturbé. Une dizaine de trains ont été retardés.

Source : Journal La Provence

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

2. Quel contrôle effectuez-vous auprès des passagers lorsque vous participez à l'accueil embarquement (accueil filtrage) à l'entrée d'un quai ?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

SUJET			
Repère de l'épreuve	Durée	Coefficient	Pagination
0706-MCAT	3h	3	10/13

3. Est-ce qu'un accompagnant est autorisé à monter à bord d'un train pour aider un passager à installer ses bagages ?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

4. Comment l'agent d'accueil SNCF participe-t-il à la mission de sûreté dans la gare ?
(donnez des exemples)

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

SUJET			
Repère de l'épreuve	Durée	Coefficient	Pagination
0706-MCAT	3h	3	11/13

3^{ème} partie : La sécurité

1. Donnez la définition de la convention collective ?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

2. Quelles est la juridiction compétente pour régler les différends entre employeurs et salariés ?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

SUJET			
Repère de l'épreuve	Durée	Coefficient	Pagination
0706-MCAT	3h	3	12/13

Document 1

L'avenir est au billet d'avion électronique



Adresse : <http://www.presence-pc.com/actualite/billet-avion-electronique-13654/>

Selon l'agence France Presse, le billet d'avion cartonné que nous connaissons tous n'a plus que deux ans à vivre, grand maximum avant d'être irrémédiablement remplacé par le billet électronique.

Apparu fin 1995, le billet d'avion électronique est une vraie avancée pour tous les acteurs de l'aviation.

Aujourd'hui, 38% des billets vendus dans le monde le sont via Internet et l'Association internationale du transport aérien (Iata) espère que ses 265 compagnies membres atteignent le chiffre de 100% d'ici deux ans au plus tard. Selon notre source, la disparition du billet classique doit permettre à elle seule au secteur d'économiser trois milliards de dollars par an, ce qui permettrait aux compagnies aériennes de réaliser des économies substantielles.

SUJET			
Repère de l'épreuve	Durée	Coefficient	Pagination
0706-MCAT	3h	3	13/13