

S C É R É N

**SERVICES CULTURE ÉDITIONS
RESSOURCES POUR
L'ÉDUCATION NATIONALE**

**Ce document a été numérisé par le CRDP de Montpellier pour la
Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel**

Campagne 2009

Ce fichier numérique ne peut être reproduit, représenté, adapté ou traduit sans autorisation.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL
«SERVICES (Accueil - Assistance - Conseil)»

SESSION 2009

SUJET

E1 : Épreuve scientifique et technique
Sous-épreuve A1 : Organisation et gestion
de prestations de services

Durée : 3 heures



Coefficient : 4

Le dossier comporte 11 pages

Liste des documents :

- ↳ Document 1 : Les services proposés par la société des Régates
- ↳ Document 2 : La promotion de l'association
- ↳ Document 3 : Les tarifs du First 38
- ↳ Document 4 : L'activité du First 38
- ↳ Document 5 : Le salon nautique de la Ciotat
- ↳ Document 6 : Les contraintes liées à l'organisation du salon nautique
- ↳ Document 7 : Le courrier du comité d'entreprise
- ↳ Document 8 : Les tarifs stages croisière voile

Liste des annexes à rendre avec la copie :

- ↳ Annexe A : Tableau de calculs
- ↳ Annexe B : Planigramme salon nautique

Calculatrice à fonctionnement autonome autorisée
(Circulaire 99-186 du 16.11.99)

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»		
Session : 2009	Coefficient : 4	Durée : 3 h
Épreuve E1A1	SUJET	Page 1/11



Société des Régates de la Ciotat
18 avenue Wilson
13600 LA CIOTAT
Tél/fax 04 42 08 60 79
Courriel : src@club-internet.fr

La **Société des Régates de La Ciotat (SRC)** est une association de type loi 1901, créée en 1990. Elle est présidée par Monsieur BERGOIN. Elle est agréée par la Direction de la Jeunesse et des Sports et conventionnée avec l'Éducation Nationale sous de multiples formes.

Elle dispose du label de la FFV (Fédération Française de Voile) : École Française de Voile. Ce label recouvre les activités suivantes : voile à l'école, stages vacances, stages jeunes en internat, école de sport «optimist» et «dériveur», séances club, handivoile, etc.

Son but est de promouvoir les sports nautiques et de développer le tourisme de la côte particulièrement attrayante de la baie de La Ciotat (les plages, les falaises, les calanques, le Bec de L'Aigle, et l'île Verte).

Depuis sa création, de nombreux stages ont été proposés par la SRC ce qui lui permet de répondre aux diverses attentes des stagiaires et des groupes.

Sous la responsabilité d'un personnel qualifié, la Société des Régates de La Ciotat propose des stages d'initiation, de perfectionnement, d'entraînement et participe à des compétitions. Elle accueille un public de tous âges, valide et handicapé. Elle est ouverte toute l'année.

Titulaire du Baccalauréat Professionnel Services, vous venez d'être embauché(e) en tant que chargé(e) d'accueil au sein de la Société des Régates de La Ciotat.

Dans le cadre de la préparation de la saison d'été 2009, le responsable, Monsieur BERGOIN vous confie divers travaux :

Dossier 1 : Présentation de l'offre de service	21 points
Dossier 2 : Rentabilité d'une activité nautique	23 points
Dossier 3 : Organisation du salon nautique	17 points
Dossier 4 : Développement de l'offre de service	19 points

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»		
Session : 2009	Coefficient : 4	Durée : 3 h
Épreuve E1A1	SUJET	Page 2/11

DOSSIER 1 : Présentation de l'offre de service

Afin d'accueillir et de renseigner les clients dans les meilleures conditions pour la saison d'été 2009, Monsieur BERGOIN vous demande de vous familiariser avec les activités de l'entreprise.

À partir des documents 1 et 2,

- 1.1 Présentez, sous forme de tableau, les différentes caractéristiques de l'offre de service de l'association en faisant apparaître les avantages pour la clientèle.
- 1.2 Identifiez au moins 4 segments de clients concernés par les activités du club et proposez deux moyens de communication adaptés à chaque segment. Présentez votre travail sous forme de tableau.

DOSSIER 2 : Rentabilité d'une activité nautique

La Société des Régates de La Ciotat possède un nombre important de bateaux. Monsieur BERGOIN s'interroge sur la rentabilité du First 38, un voilier habitable, loué à la journée ou au week-end. Il souhaite connaître précisément le résultat de l'activité de ce voilier.

À partir des documents 3 et 4,

- 2.1 Réalisez, sur l'annexe A, les calculs permettant de connaître le résultat de l'activité du voilier.
- 2.2 Commentez les résultats obtenus.
- 2.3 Proposez 3 actions pour améliorer la rentabilité de cette activité.

DOSSIER 3 : Organisation du salon nautique de La Ciotat

La Société des Régates de La Ciotat a décidé de participer au salon nautique de La Ciotat pour présenter ses différents services. Le salon sera ouvert au public de 10 heures à 19 heures, du samedi 10 au vendredi 16 avril 2010.

Vous serez chargé(e), sur le stand réservé aux associations, d'accueillir et de renseigner le public.

À partir du document 5,

- 3.1 Proposez trois arguments justifiant la présence de l'association au salon nautique.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»

Session : 2009	Coefficient : 4	Durée : 3 h
Épreuve E1A1	SUJET	Page 3/11

Monsieur BERGOIN vous demande d'organiser la présence des différents membres de l'association sur le salon.

À partir du document 6,

3.2 Complétez le planigramme présenté sur l'annexe B.

DOSSIER 4 : Développement de l'offre de service

L'association entretient des relations régulières avec les comités d'entreprise. Elle souhaite développer cette cible de clientèle.

Monsieur BERGOIN vous demande de réfléchir à trois services complémentaires à la location d'un voilier qui pourraient être proposés aux comités d'entreprise.

À partir des documents 1 et 8,

4.1 Proposez trois services complémentaires à la location d'un voilier. Justifiez l'intérêt de chaque service pour l'association.

Vous venez de recevoir le courrier de la société RAMBU.

À partir du document 7,

4.2 Rédigez le corps du courriel à adresser au comité d'entreprise de la société RAMBU.

CRDP de MONTPELLIER

RÉSERVÉ AU SERVICE

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»

Session : 2009

Coefficient : 4

Durée : 3 h

Épreuve E1A1

SUJET

Page 4/11

Document 1 : Les services proposés par la Société des Régates

- Un matériel varié et professionnel :

1 First class 8 (voilier sportif de régates pour 6 équipiers adultes)	41 Optimists école (dériveur* léger pour les 8/12 ans scolaires ou individuels)	10 lasers (dériveur léger pour les 12 ans et plus, scolaires ou individuels)
1 first 38 (voilier habitable de 9,50 m, 6/8 places pour la croisière et pouvant accueillir des personnes handicapées)	5 catamarans** école jeunes et 2 catamarans école adultes	10 planches à voile école et 10 planches à voile fun (scolaires ou individuels)
1 voilerie et un atelier d'entretien	10 bateaux de réserve	Le Panaréa , un voilier habitable de 14 m destiné aux groupes et aux comités d'entreprise

*Dériveur : voilier léger de sport

**catamaran : voilier léger de sport à deux coques

- **Personnel qualifié**

Les moniteurs disposent tous du Brevet d'État d'éducateurs sportifs. Les bénévoles bénéficient d'une solide expérience dans le domaine nautique.

- **Accueil d'un public handicapé**

L'association accueille toute forme de handicap : moteur, sensitif (visuel en particulier) et intellectuel.

Elle propose différents supports adaptés tels que des optimists ou des voiliers habitables.

Elle est en partenariat avec des structures spécialisées (écoles, centres d'hébergements, instituts spécialisés).

- **Intégration des jeunes en difficulté**

L'association propose des sorties à la demi-journée ou à la journée, des stages embarqués, des stages hebdomadaires.

Elle dispose de matériel comme des dériveurs, des planches à voile, du kayak, des goélettes et des voiliers habitables de croisière.

Elle est en partenariat avec les centres sociaux, les Bureaux Information Jeunesse (BIJ), la Protection

Juridique de la Jeunesse (PJJ) et les classes d'élèves en difficulté.

- **Formation des moniteurs fédéraux**

Une formation qualifiante est assurée pour accéder au monitorat de croisière ; plusieurs stages sont proposés :

- Stage A2C1,
- Test d'entrée au stage B1,
- Stage B1 croisière 1er degré.

- **Organisation de compétitions**

L'association organise des compétitions sur différents bateaux : Optimist, Dériveurs, etc.

- **Sorties loisirs**

L'association organise des stages pour les adultes et les enfants durant les vacances et les week-ends.

- **Entraînements hebdomadaires**

Ces entraînements s'adressent aux équipes et aux individuels.

Ces équipes ont chacune leur entraîneur qui fait un suivi de régates.

Document 2 : La promotion de l'association

La présence d'un permanent permet de répondre immédiatement aux demandes par téléphone, télécopie, internet.

La Société des Régates de La Ciotat dispose d'un central informatique avec une connexion internet lui permettant d'abriter un site : <http://src.club.fr>

Un contrat avec l'annuaire les «Pages Jaunes» permet un accès direct au site et aux renseignements administratifs.

Le site dispose de liens avec

- le site officiel de La Ciotat (<http://www.laciotat.com>)
- le site de l'office du tourisme (<http://www.laciotattourisme.com>)
- le site de la FFV (fédération française de voile) et des structures régionales
- le site de Handisport

La Société des Régates de La Ciotat participe à de nombreuses manifestations :

- Salon Nautique,
- Forum des associations,
- Téléthon,
- Journée Mucoviscidose,
- Fête du nautisme.

La SRC édite un bulletin de liaison pour ses membres et un responsable du bureau est spécialement en charge de la communication (presse locale et régionale).

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»		
Session : 2009	Coefficient : 4	Durée : 3 h
Épreuve E1A1	SUJET	Page 5/11

Document 3 : Les tarifs du First 38

TARIFS ACTIVITÉ ÉCOLE

Les tarifs s'entendent pour une journée d'école ou un week-end en école, encadré par un moniteur titulaire d'un brevet d'État.

Le First 38 comprend 6 couchettes stagiaires (sorties au week-end) ou 8 places stagiaires (sorties à la journée).

	Pleine saison	Basse saison
Week-end	650 €	550 €
Journée (sauf dimanche)	350 €	300 €

Ces tarifs ne comprennent pas les taxes de port.

TARIFS ACTIVITÉ LOISIRS

L'activité «Loisirs» est réservée aux membres de l'association pouvant justifier d'une expérience suffisante pour louer le FIRST 38 sous leur entière responsabilité.

Elle n'est pas encadrée par un moniteur.

Période	Activité loisirs
Week-end	300 €
Journée (sauf dimanche)	150 €

Document 4 : L'activité du First 38 sur l'année 2008

Nombre de sorties au week-end pour l'année 2008 :

- 8 week-ends en pleine saison (activité école)
- 13 week-ends en basse saison (activité école)
- 15 week-ends en activité loisirs

Nombre de sorties à la journée pour l'année 2008 :

- Pleine saison : 38 (activité école)
- Basse saison : 72 (activité école)
- Activité loisirs : 44

CRDP de MONTPELLIER

RÉSERVÉ AU SERVICE

Le voilier a été acheté d'occasion 72 000 € en 2007 et est amorti linéairement sur 5 ans.

La place au port coûte 2 240 € par an.

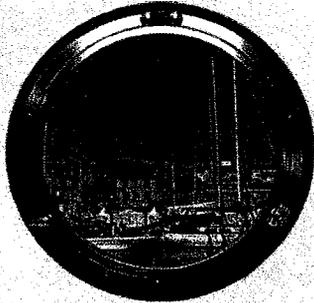
Coût pour un moniteur : 144 € la journée (semaine ou dimanche).

Dépenses d'entretien fixes : 500 € par an et 50 € par jour de location (école ou activité loisirs)

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»		
Session : 2009	Coefficient : 4	Durée : 3 h
Épreuve E1A1	SUJET	Page 6/11

Document 5 : Le salon nautique de La Ciotat

Le Salon Nautique La Ciotat à bon port !



Devenu le rendez-vous incontournable des plaisanciers du Grand Sud, le Salon de la Ciotat se bonifie avec l'âge et clôture une édition de grande qualité.

71 marques de bateaux étaient représentées : le 1er salon à flot de la saison a permis de tester en mer les derniers-nés de très nombreuses gammes de voiliers, bateaux à moteur ou pneumatiques. Avec cette opportunité d'essai en mer, le nautisme devient une véritable expérience.

Le Salon met d'ores et déjà le cap sur l'avenir et donne rendez-vous aux passionnés dans le cadre enchanteur du Golfe d'amour.

Plus de 40 000 visiteurs

→ 180 exposants répartis sur 2,5 hectares d'exposition

→ 200 bateaux exposés à flot, → 400 bateaux exposés à terre

→ **Voile** : voiliers, dériveurs.

→ **Motonautisme** : bateaux à moteur, pneumatiques, embarcations diverses.

→ **Tourisme nautique** : plongée, location de bateaux à moteur et de voiliers.

→ **Sports de glisse** : planche à voile, scooter des mers, ski nautique, surf, aviron, canoë-kayak.

→ **Matériels et équipements** : accessoires, équipements électroniques, moteurs, voilerie, remorques, articles de pêche, vêtements.

→ **Services** : éditions et revues, produits dérivés.

→ **Institutions, associations** : fédérations, clubs sportifs, collectivités.

Document 6 : Les contraintes liées à l'organisation du salon nautique

Les heures d'affluence sont de 14 h à 18 h les jours de semaine et de 11 h à 18 h le week-end.

Vous, en tant que chargé(e) d'accueil, serez présent(e) le week-end complet et dans la semaine (sauf le jeudi toute la journée et le vendredi matin jusqu'à 14 h).

Vous serez remplacé(e) par Monsieur BERGOIN lorsque vous êtes absent(e) et pendant votre pause repas (de 13 h à 14 h)

L'aide d'un bénévole est prévue uniquement aux heures d'affluence.

Les moniteurs sont présents toute la journée avec une pause de 13 h à 14 h.

Noms bénévoles	Disponibilités
M. Gaymard	Le premier week-end à partir de 14 h
Mme Blanchard	Toutes les matinées de 11 h à 14 h
M. Minois	Le mardi et mercredi après-midi
M. Malacrida	Les après-midi du lundi, jeudi et vendredi Prévoir de commencer à 13 h le jeudi

Noms moniteurs	Disponibilités
Loïc	Lundi, mardi, samedi
Guy	Dimanche
Robert	Du mercredi au vendredi

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»		
Session : 2009	Coefficient : 4	Durée : 3 h
Épreuve E1A1	SUJET	Page 7/11

Document 7 : Le courrier du comité d'entreprise

Comité d'Entreprise Société RAMBU
Avenue du Garlaban
13400 AUBAGNE
rambu.spot@cegetel.net

Société des Régates de La Ciotat
18 avenue Wilson
13600 LA CIOTAT

Aubagne, le 23 juin 2009

Objet : Demande de prix

Madame, Monsieur,

Après avoir consulté votre site internet, je vous sollicite pour une demande concernant notre Comité d'Entreprise.

Je souhaiterais organiser une croisière voile avec le personnel de l'entreprise. Nous sommes un groupe de 15 personnes et nous voudrions participer à un stage embarqué de 2 jours le week-end du 29 et 30 août 2009.

Pouvez-vous m'envoyer par courriel vos tarifs et les conditions particulières pour cette prestation afin d'en assurer une large diffusion auprès des membres du comité.

Je vous en remercie par avance et vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.

Thierry FAMAND
Responsable Comité d'Entreprise



BACCALaurÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»		
Session : 2009	Coefficient : 4	Durée : 3 h
Épreuve E1A1	SUJET	Page 8/11

Document 8 : Les tarifs stages croisière voile

SOCIÉTÉ DES RÉGATES DE LA CIOTAT ÉCOLE DE VOILE CROISIÈRE

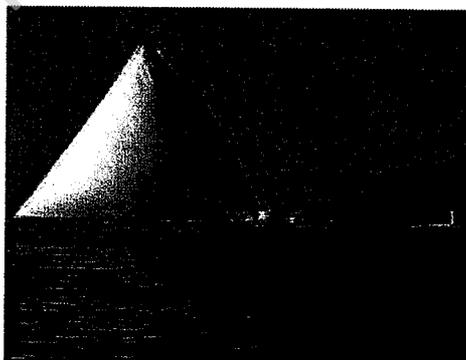
Voiliers de 30 à 35 mètres, tout confort.
L'école de croisière est sous la responsabilité d'un moniteur diplômé d'un Brevet d'État de Voile
(Règlement complet de l'école de croisière sur le site du club)

TARIFS STAGES CROISIÈRE VOILE

COMITÉ D'ENTREPRISE

STAGE ½ JOURNÉE	
De 5 à 10 personnes	300 €
De 11 à 20 personnes	600 €
De 21 à 30 personnes	900 €
De 31 à 40 personnes	1 200 €
STAGE JOURNÉE	
De 5 à 10 personnes	600 €
De 11 à 20 personnes	1 200 €
De 21 à 30 personnes	1 800 €
De 31 à 40 personnes	2 400 €
STAGE EMBARQUÉ 2 JOURS	
De 5 à 8 personnes	1 200 €
De 9 à 16 personnes	2 400 €
De 17 à 24 personnes	3 600 €
De 25 à 32 personnes	4 800 €

Les prix ci-dessus incluent les frais de carburant, de petit matériel (piles, gaz, etc.). Ils n'incluent ni les repas, ni les frais annexes (taxe de port ou marinas).
Nous pouvons vous établir un devis personnalisé incluant ces prestations ou toute autre à votre convenance.



Attention : Pensez à réserver ce bateau 15 jours avant la date choisie

Société des Régates de la Ciotat, avenue Wilson, 13600 LA CIOTAT

Tél/Fax : 04.42.08.60.76 Courriel : src@club-internet.fr

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»		
Session : 2009	Coefficient : 4	Durée : 3 h
Épreuve E1A1	SUJET	Page 9/11

Annexe A (à rendre avec la copie) : Tableau de calculs

Calcul du chiffre d'affaires :

CRDP de MONTPELLIER

RÉSERVÉ AU SERVICE

Calcul du nombre total de jours de location sur l'année :

Calcul du nombre de journées moniteur facturées sur l'année :

	Montant	En % du CA (au centième)
Chiffre d'affaires (CA)		
Charges variables		
TOTAL		
Charges fixes		
TOTAL		
TOTAL CHARGES		
RÉSULTAT		

BACCALaurÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»

Session : 2009

Coefficient : 4

Durée : 3 h

Épreuve E1A1

SUJET

Page 10/11

Annexe B (à rendre avec la copie) : Planigramme salon nautique

		10 h - 11 h	11 h - 12 h	12 h - 13 h	13 h - 14 h	14 h - 15 h	15 h - 16 h	16 h - 17 h	17 h - 18 h	18 h - 19 h
SAMEDI	Accueil									
	Bénévole									
	Moniteur									
DIMANCHE	Accueil									
	Bénévole									
	Moniteur									
LUNDI	Accueil									
	Bénévole									
	Moniteur									
MARDI	Accueil									
	Bénévole									
	Moniteur									
MERCREDI	Accueil									
	Bénévole									
	Moniteur									
JEUDI	Accueil									
	Bénévole									
	Moniteur									
 VENDREDI	Accueil									
	Bénévole									
	Moniteur									

CRDP de MONTPELLIER
RÉSERVE AU SERVICE

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»		
Session : 2009	Coefficient : 4	Durée : 3 h
Épreuve E1A1	SUJET	Page 11/11