



SERVICES CULTURE ÉDITIONS  
RESSOURCES POUR  
L'ÉDUCATION NATIONALE

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

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

# BREVET D'ÉTUDES PROFESSIONNELLES

## MÉTIERS DES SERVICES ADMINISTRATIFS

- Session 2012 -

\*\*\*

### EP2 – Culture professionnelle

Le sujet se compose de 11 pages numérotées de 1/11 à 11/11.  
Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

Les annexes R1, R2 et R3 sont à rendre en fin d'épreuve. (pages 9/11 à 11/11)

**Aucun document ou matériel autorisé.**

B.E.P : Métiers des services administratifs	Code : 12-2070	Session 2012	SUJET
Épreuve : EP2 Culture professionnelle	Durée : 1 H	Coefficient : 6	Page 1/11



Recyclerie du Pays de Bray  
ZA du Grand Pré  
4 rue de la Prairie  
60650 Lachapelle aux Pots  
03 44 80 25 25  
www.recycleriedupaysdebray.fr

La Recyclerie est une association qui collecte les déchets encombrants des ménages, les valorise en les

- triant,
- nettoyant,
- réparant,

pour les revendre dans un magasin d'objets d'occasion.

Tous les déchets ainsi revendus permettent de financer les services qui emploient 14 personnes.

La Recyclerie permet à des personnes en difficulté de se réinsérer sur le marché du travail.

Alliant social et environnement, la Recyclerie s'inscrit résolument dans une démarche de développement durable, membre du Réseau des Ressourceries, elle s'attache à promouvoir des modes de consommation plus responsables.

## Fiche d'identité de l'association

### La Recyclerie

**Forme juridique** : Association régie par la loi de 1901.

**SIRET** : 50312304400011

**Code NAF** : 949 F

### RIB (extraits)

Domiciliation bancaire : **BNP Paribas - Beauvais** 18 Rue du Docteur Gérard, 60000 Beauvais

Code banque Code guichet NO Compte Clé Rib

13560 50002 30001 00028413

### Organisation

Annuaire interne (extraits)

Nom	Fonction	Poste
Rachid CHERFAOUI	Président	421
Lisa WALTER	Secrétaire	422
Jade BOETCHER	Comptable	423
Alain DULAC	Commercial	424
Greg NOLANE, Henri MASSIN, Paul DUBRECQ, Théo LENGAND	Chauffeurs	425
Marc TOURIN	Réparateur	426
Pierrette VILLEPONT	Agent de sécurité	427

### Collecte des encombrants

Il existe quatre modes de collecte :

- l'apport volontaire,
- en déchetterie,
- sur rendez-vous,
- en porte à porte.

Deux équipes effectuent les tournées de ramassage.

L'équipe n°1 dispose d'un utilitaire. Elle a en charge la collecte des objets peu encombrants.

Pour les objets plus volumineux, l'équipe n°2 effectue sa tournée avec un véhicule de 15m<sup>3</sup>.

Chaque matin, Lisa WALTER remet à chaque équipe la liste de leur tournée journalière ainsi que les fiches d'intervention. On prévoit une plage de 2 heures pour chaque enlèvement.

La collecte des encombrants se fait uniquement sur rendez-vous le matin de 8H à 12H, du lundi au vendredi. Les rendez-vous doivent être pris au minimum 48H avant la collecte. L'après-midi est consacré à la collecte en déchetterie.

### Planification des rendez-vous

Les rendez-vous pour l'enlèvement des encombrants sont pris après consultation du planigramme papier et des rendez-vous déjà fixés.

### VOTRE SITUATION DE TRAVAIL

Vous êtes accueilli(e) en qualité de stagiaire à la Recyclerie et vous avez en charge différentes activités notamment :

- l'accueil téléphonique.
- la vérification des fiches de pointage d'heures des chauffeurs du mois d'avril.

Nous sommes le 21 mai 2012.

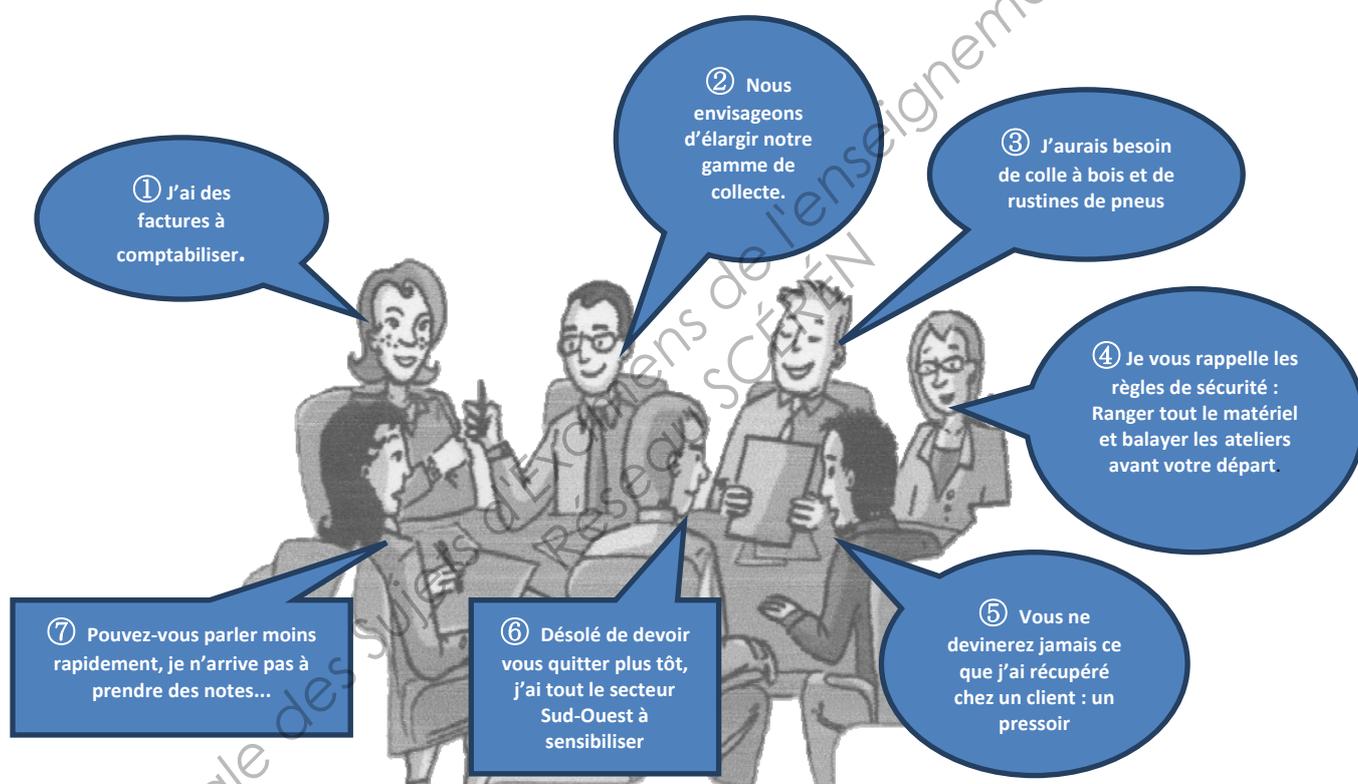
## MISSION 1 Se repérer dans l'organisation

Votre tutrice souhaite vous faire découvrir votre environnement professionnel.

Prenez connaissance :

- de la fiche d'identité page 2
- de l'organisation de l'activité page 3
- de l'extrait d'une conversation de réunion ci-dessous et répondez aux questions sur l'annexe R1.

### EXTRAIT D'UNE CONVERSATION DE RÉUNION



## MISSION 2 Transmettre des informations

Lisa WALTER prend connaissance d'un message téléphonique reçu en son absence (document 1) par Jade BOETCHER.

Elle vous demande de traiter cet appel en tenant compte de l'organisation de l'activité page 3 et après consultation et vérification de l'agenda papier (document 2), préparez le plan de la confirmation de l'appel sur la fiche téléphonique en annexe R2 et répondez à la question.

### Document 1

#### Message téléphonique reçu

Date : 21/05/2012

Heure: 8 h30

Destiné à : Lisa WALTER

Émetteur  Mme  Melle  M. **Leveque**

Société : Restaurant d'Allonne  
1 Rue du Mont Ruelle - Allonne

Tel : 03 44 82 96 00



Message :

Rendez-vous mercredi 23 à 15H pour enlèvement au restaurant :

- 3 congélateurs gros volumes
- 2 gazinières
- 1 cave à vin

Rappelez pour confirmation.

### Document 2 Agenda papier de la Recyclerie

**MAI 2012**

L	M	J	V	S	D
18	1	2	3	4	5
19	6	7	8	9	10
20	11	12	13	14	15
21	16	17	18	19	20
22	21	22	23	24	25
23	26	27	28	29	31

**21 LUNDI** St Cosme 142-221

**22 MARDI** St Emile 143-223

**23 MERCREDI** St Omer 144-222

**24 JEUDI** St Donatien 145-224

**25 VENDREDI** St Etienne 146-220

**26 SAMEDI** St Brenger 147-219

**27 DIMANCHE** Perseigne 148-218

**21** Collecte LA BOSSE

**22** Collecte

**23** DÉJEUNER

**24** Collecte FLAVACOURT

**25** Collecte LA CHAPELLE

**26** AUX POTS

**27** Collecte

**Légende**

- Équipe 1
- Équipe 2

**A RETENIR**

**A REPORTER**

### MISSION 3 Vérifier les factures

Jade BOETCHER vous charge de vérifier une facture (document 3) prête à être envoyée au client ASSOU. Vous disposez de la note d'instructions relative à la facturation (document 4), de la fiche d'intervention (document 5) et des documents extraits du site « MAPPY » (document 6). Vous devez renseigner le tableau d'anomalies sur l'annexe R3.

#### DOCUMENT 3

#### Facture n° 235



Recyclerie du Pays de Bray  
ZA du Grand Pré  
4 rue de la Prairie  
60650 Lachapelle aux Pots  
03 44 80 25 25  
www.recycleriedupaysdebray.fr

**Monsieur ASSOU**

**Place de Villers**

**60000 ALLONNE**

**Date, le 30 avril 2012**

Éléments	Nbre km	Barème	Montant TTC
•Frais de déplacement	318	0,35	111,30
•Forfait d'enlèvement			60,00
<b>Net à payer</b>			<b>171,30 €</b>
<b>Payable à réception</b>			

**Document 4**



**NOTE INSTRUCTIONS FACTURATION**

*Applicable à partir de janvier 2012*

Une faible participation financière est demandée au client.  
La facture se compose de deux éléments :

Un forfait d'enlèvement

La participation du client aux frais de déplacement

Type de véhicule	Forfait		Distance parcourue	Tarif au km
Utilitaire 15 m <sup>3</sup>	35 € 60 €		< 30 kms au delà de 30 kms	0,21 € 0,35 €

Le paiement se fait à la réception de la facture.

**Nb : l'organisation n'est pas assujettie à la TVA**

**Document 5**



**FICHE D'INTERVENTION**

*Monsieur ASSOU  
Place de Villers  
60000 ALLONNE*

Date intervention : 24/04/2012

Chauffeur : Greg NOLANE

Type de véhicule	
Utilitaire 15 m <sup>3</sup>	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>

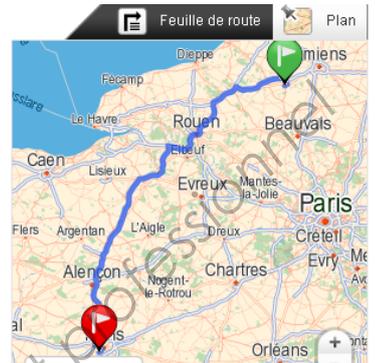
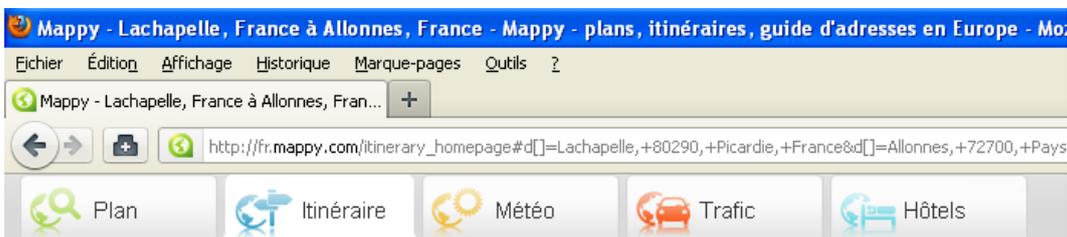
Description du matériel enlevé
1 chambre à coucher

Visa du client

Visa du Chauffeur

# DOCUMENT 6 – EXTRAITS MAPPY

## Recherche 1



Lachapelle, 80290, Picardie, France

Allonnes, 72700, Pays de la Loire, France

+ Ajouter une étape

**Véhicule**

Piéton

Vélo

Transports en commun

**Options de calcul**

Le plus rapide  Éviter les péages

Le plus court  Afficher en miles

**Nouveau >**  Calculez votre itinéraire avec les conditions de trafic en temps réel

Véhicule: Voiture de taille moyenne

Carburant: Sans plomb 98 1.577 € / litre

Indemnités kilométriques: 0 €

Rechercher le long de l'itinéraire: Ex. hôtels, parkings

**Allez hop, c'est parti !**

► Imprimer ► Enregistrer / envoyer

**Résumé de l'itinéraire**  
Passant par A28

Date : Aujourd'hui à 16h16

Durée (1) : **3h06**

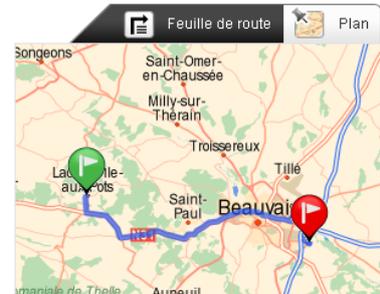
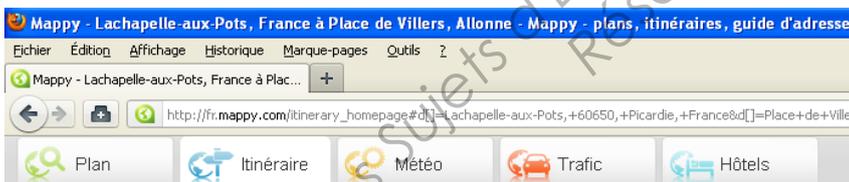
Distance : **318 km** dont 300 km sur voies rapides

Véhicule : **Voiture de taille moyenne**

Carburant : **40.30 € (26L)**

Péages : FRA : 23.1 €

## Recherche 2



Lachapelle-aux-Pots, 60650, Picardie, France

Place de Villers, 60000, Allonne, Picardie, France

+ Ajouter une étape

**Véhicule**

Piéton

Vélo

Transports en commun

**Options de calcul**

Le plus rapide  Éviter les péages

Le plus court  Afficher en miles

**Nouveau >**  Calculez votre itinéraire avec les conditions de trafic en temps réel

Véhicule: Voiture de taille moyenne

Carburant: Sans plomb 98 1.577 € / litre

Indemnités kilométriques: 0 €

Rechercher le long de l'itinéraire: Ex. hôtels, parkings

**Allez hop, c'est parti !**

### Lachapelle-aux-Pots à Allonne

Imprimer ► Enregistrer / envoyer

**Résumé de l'itinéraire**  
Passant par N31

**NOUVEAU**  
Calculer cet itinéraire avec les conditions de **trafic en temps réel.**  
[Voir l'itinéraire](#)

Date : Aujourd'hui à 15h20

Durée (1) : **0h29**

Distance : **23 km**

Véhicule : **Voiture de taille moyenne**

Carburant : **2.74 € (2L)**

B.E.P : Métiers des services administratifs	Code : 12-2070	Session 2012	SUJET
Épreuve : EP2 Culture professionnelle	Durée : 1 H	Coefficient : 6	Page 8/11

DANS CE CADRE	Académie :	Session :
	Examen :	Série :
	Spécialité/option :	Repère de l'épreuve :
	Épreuve/sous-épreuve :	
	NOM :	
	<small>(en majuscule, suivi s'il y a du nom d'épouse)</small>	
Prénoms :	N° du candidat	<input type="text"/>
Né(e) le :	<small>(le numéro est celui qui figure sur la convocation ou liste d'appel)</small>	
NE RIEN ÉCRIRE	Appréciation du correcteur	
	<input type="text"/>	

*Il est interdit aux candidats de signer leur composition ou d'y mettre un signe quelconque pouvant indiquer sa provenance.*

DOSSIERS	Annexes à rendre	Barème
<b>Mission 1 : Se repérer dans l'organisation</b>	<b>R1</b>	/ 11 points
<b>Mission 2 : Transmettre des informations</b>	<b>R2</b>	/ 6 points
<b>Mission 3 : Repérez les anomalies</b>	<b>R3</b>	/ 3 points
TOTAL		20 points

B.E.P : Métiers des services administratifs	Code : 12-2070	Session 2012	<b>SUJET</b>
Épreuve : EP2 Culture professionnelle	Durée : 1 H	Coefficient : 6	Page <b>9/11</b>

## NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

### Mission 1 : Se repérer dans l'organisation

### Annexe R1

#### Répondre aux questions suivantes :

1. S'agit-il d'une organisation :

à caractère public

à caractère privé

associatif

2. Indiquez la raison sociale et précisez quelle est son activité principale.

.....

3. Quels engagements socioéconomiques a pris cette association ?

.....

4. Quel est le nom du dirigeant ?

.....

5. Repérer la fonction exercée par chacun des membres actifs de l'association

<i>Personnage</i>	<i>Fonction</i>	<i>Nom et prénom</i>
❶		
❷		
❸		
❹		
❺		
❻		
❼		

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Mission 2 : Transmettre des informations

Annexe R2

FICHE DE MESSAGE TÉLÉPHONIQUE



Date :

Heure :

Destiné à :

Société :

Tel :

Message :

Aujourd'hui, l'entreprise utilise un agenda papier. Quel autre outil proposeriez-vous ?

Mission 3 : Repérer les anomalies

Annexe R3

TABLEAU D'ANOMALIES

Client :

Ville :

Erreur relevée	Modification à apporter	Justification
<input type="checkbox"/> Forfait enlèvement		
<input type="checkbox"/> Kilométrage		
<input type="checkbox"/> Autres		