



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**

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

MENTION COMPLÉMENTAIRE
ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS

SESSION 2013

E2 : TECHNIQUES PROFESSIONNELLES

Documents autorisés : Seuls les documents fournis sont autorisés

Doc 1 « Le trafic aérien dopé par des nouvelles destinations »

Doc 2 « Offre IDBUS, la bataille de la route démarre cet été »

Doc 3 et 4 extraits du site internet « Eurolines »

Annexe 1 : carte de l'Europe à compléter

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 (à insérer dans une copie EN) comporte 14 pages numérotés de 1 à 14 pages. Assurez-vous qu'il soit complet. S'il est incomplet, veuillez le signaler au surveillant de la salle qui vous en remettra un autre exemplaire.

**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			
	Durée	Coefficient	pagination
MCAT	3 h 00	3	Page 1 sur 14

Connaissances de l'environnement professionnel des modes de
Transport et des techniques associées

DOSSIER A

I - A partir du document 1 « Le trafic aérien dopé à Toulouse » et de vos connaissances, répondez aux questions suivantes :

1. Quelle est la raison de cette évolution du trafic aérien à Toulouse ?

.....

2. Quelle est la stratégie mise en place par Air France ?

.....

3. De quelle alliance fait partie la compagnie Air France ?

.....

4. Il existe différents types de compagnies aériennes, donnez des exemples de compagnies et comparez-les à l'aide du tableau ci-dessous :

TYPES	RÉGULIÈRE/CLASSIQUE	RÉGULIÈRE/LOWCOST	CHARTER
Exemples de compagnies			
Programmation des vols			
Fixation des prix			
Services de fidélisation			
Réservation par les voyageurs			
Services aux clients			

SUJET

	Durée	Coefficient	pagination
MCAT	3 h 00	3	Page 2 sur 14

5. Quelles sont les sources de stress des passagers lors d'un transport ? (Minimum 6 réponses)

.....
.....

II - A l'aide du document n°2 « offre IDBUS la bataille de la route démarre dès cet été » et de vos connaissances, répondez aux questions suivantes :

1. En quoi consiste cette offre proposée par la SNCF ?

.....
.....

2. Quelles sont les particularités de ces autocars longue distance ? (minimum 5)

.....
.....

3. Quels sont les avantages de ce mode de transport pour les voyageurs ? (minimum 5)

.....
.....

4. Comment IDBUS participe t-il à la protection de l'environnement ?

.....

III -Le réseau " Eurolines" est actuellement un réseau concurrent du réseau ID Bus :

1. A partir des documents 3 et 4 extraits du site "Eurolines" indiquez tous les pays desservis par ce réseau international

.....

2. Localisez sur l'annexe 1 (carte de l'EUROPE) les capitales suivantes :

Budapest, Amsterdam, Paris, Lisbonne, Berlin, Varsovie, Moscou, Vilnius, Dublin, Reykjavik, Bucarest, Tbilissi, Athènes, Oslo.

.....
.....

3. Quelles sont les villes citées dans la question 2 qui ne font pas partie de l'espace Schengen ?

.....

4. Définissez l'espace Schengen

.....

SUJET			
	Durée	Coefficient	pagination
MCAT	3 h 00	3	Page 3 sur 14

LE TRAFIC AERIEN DOPE PAR DES NOUVELLES DESTINATIONS A TOULOUSE BLAGNAC

Le trafic aérien ne s'est jamais aussi bien porté. Il faut dire que l'arrivée de Vueling, la contre-attaque d'Air France et la ténacité d'EasyJet multiplient les destinations au départ de Toulouse.

Toulouse Blagnac est le 4e aéroport de province. Les derniers chiffres du trafic aérien le confortent. Avec une hausse «atypique», selon Jean-Michel Vernhes, le président du directoire, de 8,5 % depuis janvier 2012, le transport aérien ne s'est jamais aussi bien porté alors qu'il avoisine les 1 ou 2 % de croissance en Europe.

La principale raison de cette croissance est l'offre. En effet, en avril dernier, Air France et Easyjet ouvraient leur base respective à Toulouse, la première avec 16 nouvelles destinations, la seconde avec 6.

Air France a enregistré plus de 300 000 passagers supplémentaires cet été ; Easyjet 140 000.

Retour vers le passé. Il y a six mois, à quelques jours d'intervalle, les deux compagnies étaient passées à l'offensive. Avec le lancement de bases régionales (Toulouse, Marseille et Nice), Air France avait mis en place une véritable stratégie de reconquête avec dix Airbus, 300 salariés personnels navigants et 16 nouvelles destinations. Pari réussi semble-t-il.

Easyjet en conquête

«Nous nous sommes repositionnés avec ces nouvelles lignes sur des dessertes européennes que l'on ne faisait plus et à destination d'une clientèle loisir. Air France a repris sa place», se félicite Christian Lahcenn, le directeur régional, qui précise néanmoins que la compagnie se donne plusieurs mois pour faire des «réglages» avant de faire un bilan.

La compagnie Easyjet, elle, aussi s'est lancée dans une stratégie de conquête avec un A 319 à Blagnac, six équipages (36 personnes au total) et 6 nouvelles lignes.

La dépêche- article du 29/11/2012

SUJET			
	Durée	Coefficient	pagination
MCAT	3 h 00	3	Page 4 sur 14

OFFRE IDBUS LA BATAILLE DE LA ROUTE DEMAREE DÈS CET ÈTÈ

Fidèle à sa tradition d'innovation et pour répondre aux enjeux sociétaux qui se posent aujourd'hui, SNCF lance à partir du 23 juillet IDbus, sa nouvelle offre de transport en autocars. Une prestation qui vise un haut niveau de service.

Après le lancement d'IDTGV le 6 décembre 2004, place à IDbus le 23 juillet 2012. Deux offres comme l'autre répondent à une véritable attente des clients. «Pour construire cette prestation, nous nous sommes appuyés sur de nombreuses enquêtes clients, explique Maria Hartl, directrice générale IDbus, qui fut, rappelons-le, à l'origine de la création d'IDTGV. Avec le succès que l'on lui connaît. *La clientèle automobiliste souhaite du confort et des prix attractifs.*»

Principale cible d'IDbus, cette clientèle apprécie les voyages entre amis et en famille et recherche un mode de transport simple d'usage, plus sûr et plus économique que la voiture, sans toutefois faire de concessions sur le confort. «Notre offre novatrice répond à leurs besoins», poursuit Maria Hartl.

DES AUTOCARS LONGUE DISTANCE ET SÈCURISÈS

Les premiers IDbus longue distance effectueront des relations au départ de Paris et de Lille vers Amsterdam, Bruxelles et Londres. Dès la fin 2012, de nouvelles liaisons devraient être opérationnelles. Les horaires ont été organisés afin d'apporter le maximum de praticité avec des voyages de nuit sur les trajets Paris - Londres et Paris - Amsterdam. «Il s'agit d'un service de qualité, confortable, écologique et sécurisé. C'est un moyen de voyager qui ne ressemble à aucune autre offre de bus longue distance», estime Barbara Dalbard, directrice générale de SNCF Voyages. Car des concurrents, il en existe sur ce marché, ouvert au cabotage domestique par un décret de novembre 2010. Ainsi, Eurotrains (filiale de Veolia) opère plusieurs dizaines de liaisons hexagonales sur des parcours internationaux. Et Megabus, filiale de Stagecoach, dessert depuis le 16 avril, au départ de Paris, Londres, Bruxelles et Amsterdam.

DES ÈQUIPES ET UNE FLOTTE ROBUSTES

Les conducteurs (dits «capitaines») accueillent les voyageurs et leur fournissent de l'information tout au long du trajet, en français ou en anglais le plus souvent. Ils ont été sélectionnés pour leur expérience de la route et leur sens du service (lire le 1^{er} témoignage p. 7) et ont suivi une formation spécifique tant sur la relation clients que sur la conduite. À Bruxelles, Lille, Londres et Paris, des équipes «Escalés» aident les passagers à embarquer, à charger leurs bagages, et assistent les personnes à mobilité réduite (PMR). Pour marquer la différence par rapport à l'automobile individuelle, le matériel qui sera mis en service a été soigneusement étudié. Des équipements de pointe assurent l'exploitation la plus fiable possible. Il s'agit de bus modernes dotés d'une assistance à la conduite, qui servent en liaison avec un poste de commande central et géolocalisables. Le personnel se relève 24 heures sur 24 avec, pour mission, de prévenir les capitaines de tout incident ou de conditions de circulation difficiles afin qu'ils choisissent le meilleur itinéraire.

Côté sécurité, chaque siège dispose d'une ceinture 3 points, comparable à celle d'une voiture. Pour de bonnes conditions de voyage, le confort (lire le 2^e témoignage p. 7) à également fait l'objet d'une attention particulière. Qu'en est-il de la distribution ? Dès le 11 juillet, les billets seront en vente sur plusieurs canaux pour répondre à tous les besoins. D'abord sur les sites : www.idbus.com et VSC.com, et



Les capitaines (conducteurs) ont été formés à l'écoconduite.

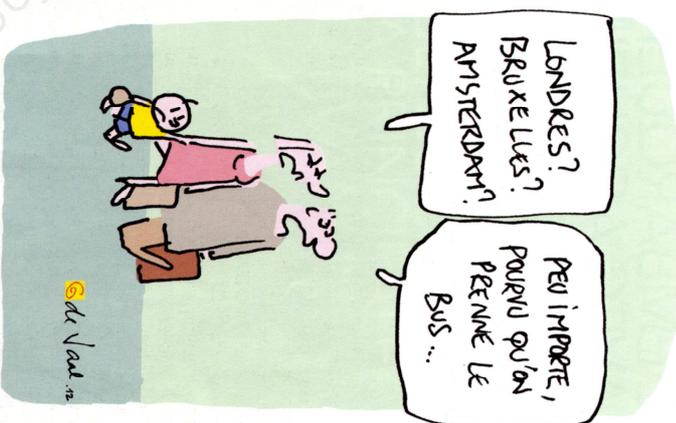
par téléphone au 0892 68 00 68. Une expérimentation aux guichets en gares de Paris-Bercy et de Lille-Europe sera par ailleurs réalisée pour les départs de dernière minute, entre une heure et trente minutes avant l'embarquement. IDbus est la première société à proposer une flotte entièrement accessible aux PMR. Autant d'atouts pour réussir le pari de devenir la référence sur le marché de l'autocar en Europe. Nafi Mbaye (nafi.mbaye@sncf.fr) et Céline Keller (celine.keller@sncf.fr)

49

euros en moyenne pour un Paris - Londres (en période creuse). En voyageant à quatre, un billet est gratuit. Le prix par personne revient alors à moins de 37 euros (contre 218 euros pour un voyage en voiture - essence, péages, parking - pour deux nuits compris).

ENVIRONNEMENT Les IDbus bien plus écologiques que la voiture

D'une capacité de 48 places, un IDbus occupé à 75% remplace 20 voitures. Selon une étude du ministère des Transports, une voiture transporte en moyenne, sur les relations longue distance, près de 1,8 passager. Pour optimiser leur bonus écologique, les conducteurs ont été formés à l'écoconduite.



À SAVOIR

QUELLES SONT LES GARES DÈSSERVIES ?

Les arrêts sont situés en centre-ville ou en proche périphérie, à proximité des moyens de transport en commun et des sorties d'autoroute. Il s'agit de Paris-Bercy, Lille-Europe, arrêt du 85, av. de France à Saint-Gilles (Bruxelles), Amsterdam Stadhoudersplein et Victoria Coach Station (Londres). Ces sites ont été choisis pour leur sécurité, leur facilité d'accès grâce à une signalétique claire, leur confort et la présence de commerces et de restaurants. Ajoutons que, aussi bien à Paris qu'à Lille et à Londres, les passagers disposeront d'une information horaire en temps réel sur des écrans en gare.

SUJET		
MCAT	Durée 3 h 00	Coefficient 3
		pagination Page 5 sur 14

Choisissez votre langue :

eurolines

[Réreservation](#) |
 [Destinations](#) |
 [Promotions](#) |
 [Infos & Services](#) |
 [Autres produits](#) |
 [A propos d'Eurolines](#) |
 [Contacts](#)

Accueil » Promotions

Promotions

1 | 2 | 3 | 4 | 5 | suivant →

Voyager en car

Trajet international
 Trajet national

Aller simple
 Aller retour
 Aller retour open [plus d'infos](#)

-- Pays de départ --
 -- Ville de départ --
 -- Pays de destination --
 -- Ville de destination --

Date de départ: 30/11/2012
 Date de retour: 30/11/2012

Nombre de passager(s)
 1 Adulte(s) de 26 à 59 ans
 0 Senior(s) à partir de 60 ans
 0 Jeune(s) de 12 à 25 ans
 0 Enfant(s) de 4 à 11 ans
 0 Bébé(s) moins de 4 ans

[Rechercher →](#)

Strasbourg Budapest
à partir de 33€* en aller simple

Voyagez moins cher vers la Hongrie avec Eurolines

[* Conditions et offre →](#)

Lille - Amsterdam
à partir de 18€* en aller simple

Voyagez moins cher vers les Pays-Bas avec Eurolines

[* Conditions et offre →](#)

Paris-Amsterdam
à Partir de 9€*

Paris-Amsterdam

[* Conditions et offre →](#)

Marseille-Marrakech
à partir de 110€* en aller simple

Voyagez moins cher vers le Maroc avec Eurolines

[* Conditions et offre →](#)

Paris - Lisbonne
à partir de 24€* en aller simple

Découvrez le Portugal avec Eurolines

[* Conditions et offre →](#)

Marseille - Lyon
à partir de 21€*

Marseille - Lyon à petit prix

[* Conditions et offre →](#)

<http://www.eurolines.fr/fr/promotions/>

SUJET			
	Durée	Coefficient	pagination
MCAT	3 h 00	3	Page 6 sur 14

DOCUMENT 4 : Extrait du site internet d'Eurolines :

The screenshot displays a grid of nine promotional cards for bus routes. Each card features a header image, a destination title, a starting price in red, a brief description, social media icons (Twitter, LinkedIn, Google+, Facebook), and a button labeled '* Conditions et offre' with a right-pointing arrow.

- Paris - Bordeaux**: à partir de 28€*. Paris - Bordeaux à petit prix en autocar.
- Paris - Strasbourg**: à partir de 28€* en aller simple. Paris - Strasbourg à petit prix en autocar.
- Paris - Zurich**: à partir de 33 €* en Aller simple. Voyagez moins cher vers la Suisse avec Eurolines.
- Paris - Genève**: à partir de 15 €*. Voyagez moins cher vers la Suisse avec Eurolines.
- Lille - Paris**: A partir de 17€*. Lille - Paris à petit prix en autocar.
- Lyon - Marseille**: A partir de 21€* en aller simple. Nouvelle connection en France.
- Strasbourg - Berlin**: à partir de 45 €* A/S. Découvrez l'Allemagne avec Eurolines.
- Strasbourg - Paris**: 28€ en aller simple. Strasbourg - Paris à petits prix.
- Lyon - Paris**: à partir de 28€*. Lyon - Paris à petits prix en autocar.

At the bottom of the grid, there is a pagination control: 1 | 2 | 3 | 4 | 5 suivant →

<http://www.eurolines.fr/fr/promotions/>

SUJET			
	Durée	Coefficient	pagination
MCAT	3 h 00	3	Page 7 sur 14

ANNEXE 1 : Carte de l'Europe

Cartes géographiques gratuites pour un usage non commercial (condition : indiquer la source : http://histgeo.ac-aix-marseille.fr/webphp/carte.php?num_car=1060&lang=fr)



SUJET

	Durée	Coefficient	pagination
MCAT	3 h 00	3	Page 8 sur 14

DOSSIER B

I - La sécurité et la sûreté du transport aérien

1. Rappelez les définitions de la sécurité et de la sûreté dans le domaine du transport aérien.

.....

2. Citez 3 mesures principales prises en matière de sûreté aérienne.

.....

.....

.....

3. Citez au moins 3 problèmes qu'entraînent ces mesures pour les gestionnaires d'aéroport, les compagnies et les passagers ?

.....

.....

.....

4. Dans un aéroport, pour se voir autoriser l'accès à la Zone de sûreté à Accès Réglementé, quel document/quelle autorisation doit-on présenter ? Complétez le tableau :

Type de personnes	Autorisations nécessaires
Passagers	
Personnel Naviguant	
Personnel au sol	

5. L'accès côté piste d'un aérodrome est donc soumis à la possession d'un titre de circulation.
Par qui est délivré le titre de circulation ?

.....

6. Quelles sont les 3 conditions à remplir pour obtenir le titre de circulation :

.....

.....

.....

SUJET			
	Durée	Coefficient	pagination
MCAT	3 h 00	3	Page 9 sur 14

7. Un aéroport est découpé en 4 secteurs de sûreté. Quels sont-ils ?

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

8. Au niveau des bagages, quelle est la définition d'un bagage « sécurisé » ?

.....

9. Qu'est ce qu'un vol sensible ?

.....
.....

10. Par qui est assuré le questionnement de sûreté qui précède l'enregistrement d'un vol sensible ?

.....

11. Quel est l'objectif de ce questionnement de sûreté ?

.....
.....

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'Enseignement Professionnel
Réseau SCEREN

SUJET			
	Durée	Coefficient	pagination
MCAT	3 h 00	3	Page 10 sur 14

II - Questionnaire de sûreté au comptoir d'enregistrement

Lors de l'enregistrement, le passager est sensibilisé sur les aspects de la sûreté, visant à lutter contre d'éventuels actes terroristes, la sûreté étant l'affaire de tous et devant être considérée avec sérieux. L'agent d'enregistrement pose généralement quelques questions concernant le contenu des bagages.

1. Citez au moins 3 des 5 questions posées au passager.

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

2. Quel est le but de ce questionnaire ?

.....
.....

3. A l'aéroport, certains passagers sont parfois inquiets et se posent des questions quant à la sécurité des vols. L'agent d'escale a un rôle important pour rassurer les clients. Citez au moins 4 arguments pertinents qu'il peut utiliser pour les rassurer :

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

4. Dans le domaine de l'aérien, tous les moyens matériels et humains mis en place au niveau de la sécurité sûreté ont un coût important. Par qui et comment sont financés ces moyens ?

.....
.....

SUJET			
	Durée	Coefficient	pagination
MCAT	3 h 00	3	Page 11 sur 14

III – Le PARAFE



Marseille-Provence, premier aéroport régional français à déployer PARAFE

Source : <http://www.parafe.gouv.fr/actualites>

Depuis le 29 juin 2012, l'aéroport de Marseille Provence propose aux voyageurs de bénéficier du dispositif PARAFE, ayant installé 2 sas au départ et 2 sas à l'arrivée. Grâce à ce système, les passagers qui le souhaitent peuvent franchir la frontière, au départ comme à l'arrivée, en utilisant le contrôle automatisé du passeport. Combiné à une technologie biométrique d'authentification basée sur l'empreinte digitale, PARAFE permet d'effectuer les formalités de passage aux frontières de manière simplifiée, fluide et rapide ; le temps moyen de passage de la frontière étant d'une vingtaine de secondes.

1. Que signifie le sigle PARAFE ?

.....

2. Quels sont les passagers qui peuvent utiliser le dispositif PARAFE ?

.....

.....

SUJET			
	Durée	Coefficient	pagination
MCAT	3 h 00	3	Page 12 sur 14

IV -APIS - Transmission des données passagers

Certains pays contraignent les compagnies aériennes internationales à leur transmettre tout ou partie des informations sur leurs passagers.

L'utilisation du système APIS, obligatoire pour toutes les compagnies aériennes, consiste à collecter les informations sur les passagers et à les envoyer aux services d'immigration avant l'arrivée sur le territoire étranger. La transmission des données s'applique quels que soient le lieu de vente et le système de réservation. Le fait de ne pas se soumettre à cette obligation entraîne, vis-à-vis du pays de destination, de lourdes sanctions pour les compagnies.

1. Que signifie le sigle APIS ?

.....

2. Quels sont les objectifs de ces pays ?

.....

3. Un voyageur est titulaire d'un visa Schengen. Précisez-lui quels sont ses droits.

.....

4. Définissez ce qu'est un visa ?

.....

.....

5. Définissez ce qu'est un passeport biométrique ?

.....

.....

.....

SUJET			
	Durée	Coefficient	pagination
MCAT	3 h 00	3	Page 13 sur 14

SÛRETÉ ET SÉCURITÉ

V - Pour chaque situation décrite ci-dessous, cochez LA bonne réponse. (1 seule bonne réponse)

A - Que signifie le sigle ESTA ?

- Electronic System for Travel Autorization
- Electronic System for Transport by Air
- Electronic Security for Travel Authority
- Express Security Transit Airport

B - Quel secteur de l'aéroport ne fait pas partie du « coté piste » ?

- la salle de tri bagage
- le parc de stationnement des véhicules voyageurs
- les salles d'embarquement
- les aires de stationnement des avions

C - 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 ?

- par le contrôle radioscopique des bagages
- par la séparation totale des flux arrivée/départ
- par le contrôle d'accès en zone réservée
- par le contrôle de rapprochement

D - En cas de découverte d'un bagage abandonné au « coté ville », il faut :

- ne rien faire
- prévenir la PAF
- appeler les pompiers
- déplacer rapidement le bagage à l'extérieur de l'aérogare

E - Que signifie le sigle GTA ?

- Groupe de Travail Aéroportuaire
- Gendarmerie du Transport Aérien
- Groupe de Transport Aérien

F - Un enfant mineur de nationalité française part en avion avec ses grands-parents de Paris à Madrid. Quels documents devra-t-il fournir à l'enregistrement ?

- Passeport + Autorisation de sortie de territoire + titre de transport
- Carte d'identité + Autorisation de sortie de territoire + titre de transport
- Carte d'identité + livret de famille + titre de transport
- Carte d'identité + titre de transport

G - Le visa s'obtient auprès :

- de la Préfecture
- de la mairie du domicile
- d'une ambassade ou d'un consulat

H - Quels sont les pays qui forment l'espace Schengen :

- les 27 Etats membres de l'Union Européenne (UE)
- les pays de l'Espace Economique Européen (EEE)
- 23 Etats membres de l'UE et 3 pays associés

SUJET

	Durée	Coefficient	pagination
MCAT	3 h 00	3	Page 14 sur 14