



**LE RÉSEAU DE CRÉATION  
ET D'ACCOMPAGNEMENT PÉDAGOGIQUES**

**Ce document a été mis en ligne par le Canopé de l'académie 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.**

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

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

## MENTION COMPLÉMENTAIRE ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS

SESSION 2014

### 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 15 pages numérotées de 1 à 15.

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.

**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

MC ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS		Session 2014	SUJET
EPREUVE : E2 – TECHNIQUES PROFESSIONNELLES	Durée : 3H00	Coefficient : 3	Page 1 sur 15

# NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

## Dossier A

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

30 pts

### Thème 1 : Le transport aérien

#### **Aérien : le modèle low cost en pleine évolution (extrait)**

*Par Bruno Trevidic | 04/11 LES ECHOS*

Si Ryanair et easyJet restent, de loin, les deux principales compagnies low cost européennes, leurs stratégies n'ont fait que diverger ces dernières années. Au point que les différences de modèle sont aujourd'hui plus importantes entre la compagnie irlandaise et sa concurrente britannique qu'entre cette dernière et Air France. Si Ryanair est restée fidèle au modèle low cost originel inventé par Southwest aux Etats-Unis, sa rivale d'outre-Manche a fait d'emblée le choix d'un modèle intermédiaire, à mi-distance entre le pur low cost et les compagnies traditionnelles, qui semble aujourd'hui plus payant...

Contrairement à celle-ci, qui n'a eu de cesse de déshabiller sa prestation en inventant des suppléments tarifaires afin de faire gonfler ses recettes, easyJet a développé une offre tout inclus et des services de plus en plus sophistiqués, à l'intention de la clientèle d'affaires. Dans la même optique, elle a accepté de travailler avec les grands réseaux d'agences de voyages et de figurer sur les systèmes de réservation mondiaux, tandis que Ryanair contrôle sa commercialisation de A à Z.

Enfin, contrairement à la compagnie dirigée par le bouillant Michael O'Leary, dont la présence sur nombre d'aéroports ne tient qu'au versement d'aides en tout genre par les collectivités locales, easyJet s'est développée sans subvention.

# NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

1.1 A partir du texte ci-dessus et de vos connaissances, vous répondrez aux questions suivantes :

- Citez quatre méthodes qui permettent à une compagnie low cost de garantir des prix bas :

.....

.....

.....

.....

- Expliquez quelle nouvelle stratégie met en œuvre Easy Jet pour poursuivre son développement :

.....

.....

.....

.....

1.2 Donnez la définition d'un « hub aéroportuaire ».

- Quel en est le principe ?
- Quel en est l'intérêt pour la compagnie ?

.....

.....



.....

.....

.....

.....

# NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

1.3 Reliez chaque « hub aéroportuaire » à sa compagnie.

Dubaï	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Lufhansa
Dallas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Hop !
Atlanta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Qatar airways
Francfort	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Malaysian Airl.
Addis Abeba	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Emirates
Lyon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Delta Airl.
Doha	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ethiopian Airw.
Kuala Lumpur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	American Airl.

1.4 Que signifie l'acronyme I.A.T.A. ?

- Quel est son rôle et quels sont ses membres ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

**1.5** Quelle organisation a été instaurée par la convention de Chicago du 7 décembre 1944 ?

- Qui sont les membres de cette organisation ?
- Quelle est son rôle ?

.....

.....

.....

.....

**1.6** Pour quelles raisons a-t-il fallu revoir la convention de Varsovie de 1929 ?

- Par quelle convention a-t-elle été remplacée ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

**1.7** Dans le cas d'un problème dû à la compagnie, empêchant le voyageur d'embarquer à l'heure prévue, quel est le montant de l'indemnisation versée dans les cas suivants. (Annexe 1)

- Complétez le tableau :

Liaison	Pays de destination	Indemnisation
Paris – Amsterdam (Réacheminement 4h après le départ prévu du vol initial)		
Paris – Johannesburg (Réacheminement 4h après le départ prévu du vol initial)		
Paris – Athènes (Réacheminement 3h 20 après le départ prévu du vol initial)		

- Quelles sont les autres obligations de la compagnie ?

.....

.....

.....

.....

.....

# NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

## Thème 2 : Le transport ferroviaire

Cochez la bonne réponse pour chacune des propositions ci-dessous :

(Plusieurs bonnes réponses possibles)

2.1 La durée du parcours entre Paris et Amsterdam en Thalys est de :

<b>A</b>	4h20
<b>B</b>	1h55
<b>C</b>	3h50
<b>D</b>	3h17

2.2 Quel est le sigle représentant la compagnie ferroviaire allemande :

<b>A</b>	SNCB
<b>B</b>	OBB
<b>C</b>	DB
<b>D</b>	OS

2.3 Le quatrième « paquet ferroviaire » est :

<b>A</b>	L'ouverture du marché ferroviaire européen à la concurrence du fret
<b>B</b>	La suppression par la SNCF des lignes déficitaires pour se concentrer sur les lignes LGV
<b>C</b>	L'ouverture totale du secteur ferroviaire à la concurrence en 2019 pour les lignes régionales et nationales.
<b>D</b>	La séparation de la gestion du rail et du transport ferroviaire

2.4 Pour partir à Nancy au départ de Paris, j'emprunte la gare :

<b>A</b>	Du Nord
<b>B</b>	De Lyon
<b>C</b>	Saint Lazare
<b>D</b>	De l'Est



## NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

2.5 Pour partir de Paris à Toulouse en Intercités de nuit, j'emprunte la gare de :

<b>A</b>	Montparnasse
<b>B</b>	Austerlitz
<b>C</b>	Lyon
<b>D</b>	Saint Lazare

2.6 Je prends le TGV Lyria pour me rendre à :

<b>A</b>	Montpellier
<b>B</b>	Zurich
<b>C</b>	Turin
<b>D</b>	Barcelone

2.7 Le TGV Ouigo dessert la gare de :

<b>A</b>	Marne la vallée
<b>B</b>	Roissy CDG
<b>C</b>	Massy
<b>D</b>	Paris Gare de Lyon

2.8 Quel pays n'est pas desservi par le Thalys ?

<b>A</b>	Pays-Bas
<b>B</b>	Luxembourg
<b>C</b>	Belgique
<b>C</b>	Allemagne

2.9 Paris Londres en Eurostar, c'est :

<b>A</b>	1h45
<b>B</b>	2h00
<b>C</b>	2h15
<b>D</b>	2h35

# NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

## ANNEXE 1

### Droits des passagers aériens

Lorsque vous achetez un billet, on ne peut pas vous demander de payer plus cher en raison de votre nationalité ou du pays dans lequel vous achetez le billet.

En cas de problèmes vous empêchant d'embarquer (**retard, annulation** ou **surréservation**), vous avez également des droits qui s'appliquent :

- si vous partez d'un aéroport (quel qu'il soit), situé dans l'UE,

ou

- si vous entrez dans l'UE avec une compagnie aérienne de l'UE, d'Islande, de Norvège ou de Suisse.

#### ➤ Remboursement ou réacheminement

Si on vous **refuse l'accès à bord**, ou si votre vol est **annulé** ou fait l'objet d'une **surréservation**, vous avez droit:

au réacheminement vers votre destination finale à des **conditions comparables**, ou

au **remboursement** de votre billet et, le cas échéant, au réacheminement gratuit vers votre point de départ.

- **Retards importants:** si votre vol est retardé d'au moins 5 heures, vous pouvez également demander un remboursement (mais si vous l'acceptez, la compagnie n'est plus tenue de vous fournir une assistance ou d'organiser votre réacheminement).

La compagnie aérienne doit vous informer de vos droits et vous expliquer pour quelle raison vous n'avez pas pu embarquer, ou pourquoi votre vol a été annulé ou retardé (pour tout retard de plus de 2 heures, ou de 4 heures pour les vols de plus de 3 500 km).

#### ➤ Repas et hébergement

Dans certains cas, la compagnie est tenue d'offrir aux passagers des rafraîchissements, un repas, la possibilité de communiquer (appel téléphonique gratuit, par exemple), et, si nécessaire, un hébergement (en fonction de l'ampleur du retard et de la distance du vol).

#### ➤ Indemnisation

En outre, si on vous **refuse l'accès à bord**, si votre vol est **annulé** ou s'il arrive avec **plus de trois heures de retard** à la destination finale indiquée sur votre billet, vous avez droit à une indemnisation, de 250 à 600 euros, selon la distance du vol.

##### - Dans l'UE

Jusqu'à 1 500 km: 250 euros

Plus de 1 500 km: 400 euros

##### - Entre un aéroport dans l'UE et un aéroport situé hors de l'UE

Jusqu'à 1 500 km: 250 euros

De 1 500 à 3 500 km: 400 euros

Plus de 3 500 km: 600 euros

La distance est calculée à partir de l'aéroport où s'est produit le problème, même si votre voyage a débuté ailleurs.

## NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Si le transporteur vous propose un autre vol à un horaire similaire, l'indemnisation peut être réduite de moitié.

- En cas de vol annulé, vous **ne serez pas indemnisé**:
  - si l'annulation est due à des **circonstances exceptionnelles (conditions climatiques**, par exemple), ou
  - si vous avez été informé de l'annulation **2 semaines** avant la date du vol, ou
  - si on vous a proposé un **autre vol** pour le même itinéraire, à un horaire similaire.
  
- En cas d'annulation due à des circonstances exceptionnelles, la compagnie n'est pas tenue d'offrir une indemnisation. Toutefois, elle doit vous proposer l'une des solutions suivantes:
  - le remboursement du billet (la totalité ou uniquement la partie du trajet non effectuée);
  - le réacheminement vers votre destination finale dès que possible;
  - une nouvelle réservation à une date de votre choix (en fonction des places disponibles).

Même en cas de circonstances exceptionnelles, le transporteur doit, si nécessaire, prêter assistance aux passagers en attente de réacheminement.

Source : [www.europa.eu](http://www.europa.eu)

# NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

## Dossier B

La sûreté et la sécurité dans les transports

30 pts

**Sûreté et sécurité dans les transports :**

**1.1** Donnez les définitions :

- de la sûreté dans les transports

.....

.....

.....

- de la sécurité dans les transports

.....

.....

.....

**1.2** Donnez au moins 3 exemples de risques ou de danger pour la **sécurité** dans chacun des trois domaines du transport suivants :

Transport	Exemples de risques
Aérien	
Ferroviaire	
Maritime	

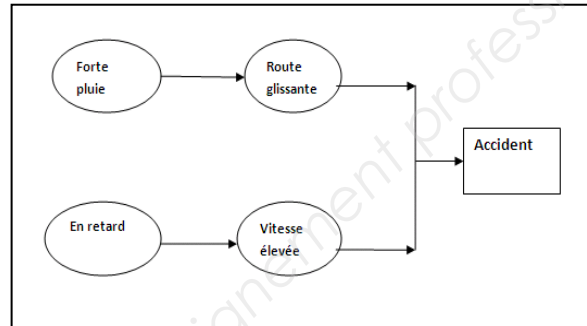
# NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

## Sécurité du travail :

Vous traiterez les questions suivantes :

### 1.3 L'arbre des causes

*Un exemple simple :*



- Vous donnerez la définition d'un arbre des causes en précisant son intérêt.

.....

.....

.....

- Quelle méthodologie est utilisée pour le réaliser ?

.....

.....

.....

.....

### 1.4 Expliquez en quelques lignes quels sont les enjeux pour une entreprise, de former et de sensibiliser ses salariés à la sécurité du travail ?

.....

.....

.....

.....

## NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

### ➤ Le CHSCT :

Constitué dans tous les établissements occupant au moins 50 salariés, le CHSCT est composé notamment d'une délégation du personnel. Il dispose d'un certain nombre de moyens pour mener à bien sa mission (information, recours à un expert...) et les représentants du personnel, d'un crédit d'heures et d'une protection contre le licenciement. Ces moyens sont renforcés dans les entreprises à haut risque industriel. En l'absence de CHSCT, ce sont les délégués du personnel qui exercent les attributions normalement dévolues au comité.

Source : <http://travail-emploi.gouv.fr/informations-pratiques>

1.5 En application du code du travail, votre entreprise a un CHSCT

- Que signifie CHSCT ?

.....  
.....

- Citez quatre de ses principales missions.

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

1.6 Citez deux exemples d'équipements de **sécurité** dans le cadre du travail d'un agent d'embarquement.

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

## NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

### Sûreté et sécurité dans les transports aériens et ferroviaires :

1.7 Citez au moins deux moyens de contrôle des personnes au Poste d'Inspections aux Frontières. (P.I.F)

.....

.....

1.8 Citez au moins deux techniques de contrôle des bagages enregistrés.

.....

.....

1.9 Citez quatre secteurs fonctionnels de l'aéroport, en précisant leurs codes :

Secteur	Code

1.10 D'après le règlement européen, citez au moins quatre produits ou objets strictement interdits en bagage de soute :

.....

.....

.....

.....

.....

## NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

1.11 La SNCF a mis en place un service qui assure une surveillance générale. (SUGE)

- Quel est son rôle ?

.....

.....

.....

.....

➤ **Q.C.M. (plusieurs réponses possibles)**

1.12 Dans un aéroport, quel représentant de l'Etat est garant de la sûreté, de la sécurité et de la salubrité ?

- Le délégué territorial
- Le préfet territorialement compétent
- Le ministre des transports
- Le procureur de la République

1.13 En sûreté, quels fonctionnaires sont en charge de la zone réservée de l'Aéroport ?

- La police de l'air et des frontières
- La douane
- Les agents de préfecture
- La gendarmerie du transport aérien

1.14 En zone réservée, quel agent de l'Etat contrôle les accès routiers, les avions, le fret et les bagages de soute (vols nationaux et internationaux) ?

- Le gestionnaire d'aéroport
- La police de l'air et des frontières
- La compagnie aérienne
- La gendarmerie du transport aérien

1.15 Quels sont les secteurs de sûreté d'un aéroport ?

- FPTB
- AMFB
- ABFP
- MAN TRA