

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)	
Prénoms :	N° du candidat <input type="text"/>
Né(e) le :	(le numéro est celui qui figure sur la convocation ou liste d'appel)

NE RIEN ÉCRIRE

Appréciation du correcteur

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 2018

ÉPREUVE E2 : TECHNIQUES PROFESSIONNELLES

CODE SUJET : 1806 MC4 AT E2

Documents autorisés : Seuls les documents fournis sont autorisés

Matériel autorisé : L'usage de tout modèle de calculatrice, avec ou sans mode examen, est autorisé.

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 30 points
des modes de transport et des techniques associées.

Dossier B : problèmes de sûreté et de sécurité dans les transports. 30 points

MENTION COMPLÉMENTAIRE ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS		Session 2018	SUJET
ÉPREUVE : E2 – TECHNIQUES PROFESSIONNELLES	Durée : 3H00	Coefficient : 3	Page 1 / 15

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

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

DOSSIER A

Partie 1 : LE TRANSPORT AÉRIEN

A l'aide de l'annexe 1 « *Joon, la nouvelle filiale d'Air France, tente de concilier low cost et qualité de service* » (Les Echos 25/09/2017) et de vos connaissances, vous traiterez les questions suivantes :

1- Hormis Joon, citez une autre compagnie aérienne filiale du groupe Air France.

2- Citez deux éléments qui différencient la nouvelle offre Joon des compagnies low cost pour les vols européens.

3- Citez quatre éléments qui rapprochent la nouvelle offre Joon des vols traditionnels longs courriers.

4- Depuis le printemps 2018, Joon propose 2 lignes long-courriers : Brésil et Seychelles. Indiquez sur quel continent sont situés ces deux pays.

5- Calculez à quelle heure (heure locale) vous arriverez à Fortaleza (Brésil) si votre avion décolle de Paris à 10h05.

Le fuseau horaire de Paris est de GMT+1

Le fuseau horaire de Fortaleza est de GMT-3

Temps de vol : 10h

MENTION COMPLÉMENTAIRE ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS		Session 2018	SUJET
ÉPREUVE : E2 – TECHNIQUES PROFESSIONNELLES	Durée : 3H00	Coefficient : 3	Page 2 / 15

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

6- Calculez à quelle heure (heure locale) vous arriverez à Mahé (Seychelles) si votre avion décolle de Paris à 10h05.

Le fuseau horaire de Paris est de GMT+1

Le fuseau horaire de Mahé est de GMT+3

Temps de vol : 9h

7- Citez quatre effets secondaires du décalage horaire sur les voyageurs.

8- Définissez le terme « hub aéroportuaire » et donnez un avantage de son utilisation pour une compagnie aérienne.

MENTION COMPLÉMENTAIRE ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS		Session 2018	SUJET
ÉPREUVE : E2 – TECHNIQUES PROFESSIONNELLES	Durée : 3H00	Coefficient : 3	Page 3 / 15

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Annexe 1

Joon, la nouvelle filiale d'Air France, tente de concilier low cost et qualité de service

Avec le lancement de Joon, le groupe Air France ajoute une marque de plus à son offre. - AFP

La nouvelle compagnie d'Air France aura des coûts de personnels moins élevés mais un niveau de prestations comparable à celui des compagnies traditionnelles.

Comment faire d'un projet de réduction des coûts, une compagnie aérienne à part entière ? Telle est la question à laquelle les concepteurs de Joon, la nouvelle filiale d'Air France, ont apporté un début de réponse plutôt convaincant, ce lundi, en présentant les détails de l'offre. On pouvait craindre qu'un projet né de l'impossibilité de réduire encore davantage les coûts de personnels d'Air France se contente de plagier les low cost, avec pour toute innovation, des hôtesses et des stewards en polo et baskets.

Pourtant, le produit dévoilé lundi n'a que peu de points communs avec l'offre des compagnies low cost et peut prétendre à de plus hautes ambitions, comme reprendre des parts de marché aux compagnies traditionnelles et rajeunir la clientèle d'Air France.

Des prestations dignes d'Air France

Premier constat : la nouvelle compagnie, dont les premiers vols sur Barcelone, Berlin, Porto et Lisbonne, en vente dès ce lundi, débiteront le 1er décembre, offrira comme sa grande soeur Air France, des prestations incluses dans le prix du billet à partir de 39 euros TTC. Sur les vols intra-européens, les passagers « affaires » auront droit, outre le siège du milieu neutralisé, à un bagage en soute et une offre de restauration gratuite, comme sur Air France. En classe éco, tous les passagers auront droit à une boisson gratuite et un bagage-cabine. La seule nouveauté sera la possibilité d'acheter de quoi manger à bord, comme sur les low cost.

Fortaleza et Mahé en long-courrier

Sur les futures lignes long-courriers de Joon, dont les premiers vols, à destination de Fortaleza (Brésil) et de Mahé (Seychelles), débiteront au printemps 2018, tous les passagers des trois classes - affaires, premium et éco - auront droit à un repas gratuit. Tous les autres éléments de l'offre traditionnelle - programme Flying blue, correspondance, réservations en agences - seront également conservés. « *Nous avons voulu que l'offre Joon soit au standard de l'offre d'Air France*, explique Jean-Michel Mathieu, le directeur général de Joon. *Nous avons donc acté le principe fort d'une prestation gratuite à bord* ».

[...]

MENTION COMPLÉMENTAIRE ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS		Session 2018	SUJET
ÉPREUVE : E2 – TECHNIQUES PROFESSIONNELLES	Durée : 3H00	Coefficient : 3	Page 4 / 15

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Partie 2 : LE TRANSPORT FERROVIAIRE

A l'aide de l'annexe 2 « **La SNCF rebaptise ses TGV classiques « inOui »** » (Le Monde 27/05/2017) et de vos connaissances, vous traiterez les questions suivantes :

- 1- La SNCF développe ses TGV InOui et Ouigo. Comparez leur offre de service en citant 3 éléments qui les différencient.

InOui	Ouigo

- 2- Citez la clientèle qui est visée par l'offre Ouigo.

- 3- Comparez les 3 modes de transport low cost suivants : train – avion – autopartage. Citez 2 avantages pour chaque mode de transport.

TRAIN	AVION	AUTOPARTAGE

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

4- La SNCF a développé sa propre compagnie de bus. Donnez son nom. Citez 2 autres compagnies de bus concurrentes.

5- Elle a aussi développé une filiale d'autopartage. Donnez son nom.

6- Expliquez la phrase soulignée dans le texte (annexe 2) : « Agir avant de perdre son monopole ».

7- Précisez les nouvelles missions attendues de la part de la SNCF vis-à-vis de son personnel.

8- Indiquez le temps minimum parcouru en cochant la bonne réponse :

- par la ligne TGV Océane qui relie Bordeaux à Paris
 1h45 2h05 2h35
- par la ligne TGV qui relie Paris à Rennes
 1h25 1h45 1h55

9- Citez d'autres trains à grande vitesse européens de Paris vers :

a. La Grande Bretagne

b. La Belgique

c. L'Allemagne

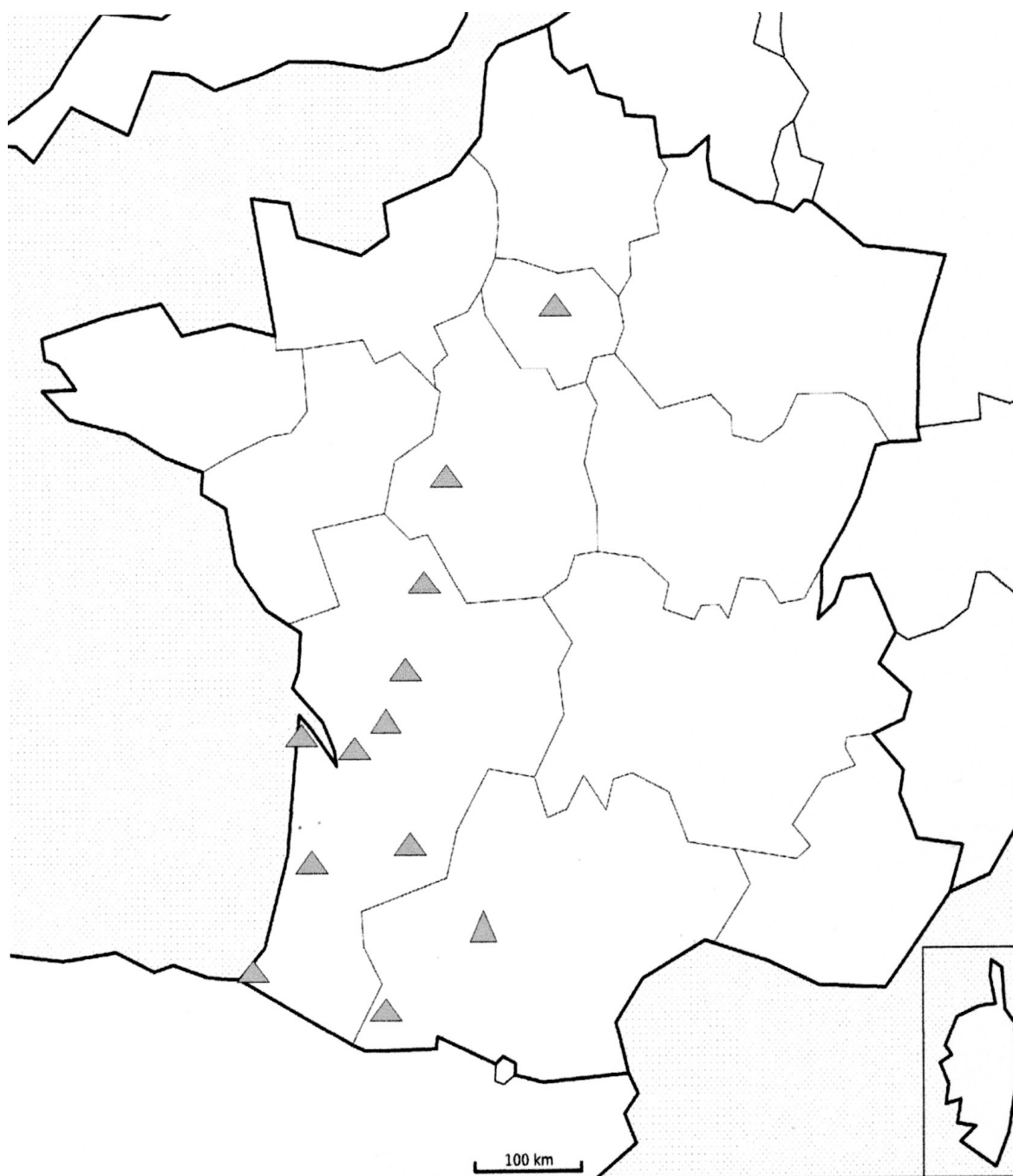
d. La Suisse

MENTION COMPLÉMENTAIRE ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS		Session 2018	SUJET
ÉPREUVE : E2 – TECHNIQUES PROFESSIONNELLES	Durée : 3H00	Coefficient : 3	Page 6 / 15

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

10- Replacez sur la carte ci-dessous,

- Les gares desservies par la LGV Paris-Bordeaux : Angoulême, Bordeaux, Libourne, Poitiers, Tours/Saint Pierre des Corps, Paris Montparnasse.
- Et les villes que cette ligne permet de relier : Agen, Toulouse, Dax, Arcachon, Hendaye, Tarbes.



MENTION COMPLÉMENTAIRE ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS		Session 2018	SUJET
ÉPREUVE : E2 – TECHNIQUES PROFESSIONNELLES	Durée : 3H00	Coefficient : 3	Page 7 / 15

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Annexe 2

La SNCF rebaptise ses TGV classiques « inOui »

La nouvelle appellation verra le jour le 2 juillet sur la ligne Paris-Bordeaux. Le groupe se modernise avant de perdre son monopole sur les lignes à grande vitesse en 2021.

Pour voyager entre Paris et Bordeaux en train, dès le 2 juillet, les usagers n'emprunteront plus le TGV, mais « inOui ». Cette nouvelle appellation sera annoncée officiellement lundi 29 mai. En rebaptisant son offre classique spécifique à la grande vitesse, tout en continuant à développer son offre low cost Ouigo, la SNCF vise 15 millions de nouveaux passagers sur ce segment d'ici à 2020.

Pour atteindre cet objectif « *très ambitieux* » – il y a 105 millions de passagers actuellement –, Ouigo sera plus largement déployé sur le réseau à grande vitesse, pour passer de 5 % à 25 % du trafic TGV. La SNCF estime que les nouveaux clients viendront pour moitié de l'avion, pour moins d'un quart du covoiturage, quand le tiers restant n'aurait pas voyagé.

Autre nouveauté pour Ouigo, lancé en 2013, alors que les départs depuis les gares éloignées des centres-villes étaient l'une des clés de ces TGV low cost – dans le but de réduire le coût du billet –, ils partiront également des gares principales à partir de 2018.

Agir avant la perte du monopole.

Mais le plus gros changement doit venir de l'offre TGV classique, qui va donc prendre le nom d'inOui, une déclinaison de la marque Oui (Ouibus, Ouigo...). « *Le TGV reste le nom du train et du système, on continuera à dire "je suis dans le TGV". Ce qu'on fait simplement c'est qu'on baptise un service qui aujourd'hui n'a pas de nom* », explique Guillaume Pepy, le patron du groupe public.

La directrice générale de Voyages SNCF, Rachel Picard, parle d'une « *transformation vers le service* », avec des agents formés pour « *adopter une nouvelle posture vis-à-vis des voyageurs, qui est plus attentive, plus attentionnée* », à bord ou à quai.

« *Ça se fait par étapes, ça démarre le 2 juillet [avec l'ouverture de la ligne Paris-Bordeaux], et ça sera pour 80 % terminé fin 2018, et totalement début 2020* », a détaillé M. Pepy. *Le Parisien* rapporte que seize rames seront estampillées inOui au début de juillet. Puis cette appellation concernera les lignes Paris-Lyon, et Paris-Strasbourg d'ici à la fin de l'année.

2,5 milliards d'euros investis

Le groupe public va investir 2,5 milliards d'euros d'ici à 2020. En plus de l'achat récemment annoncé de nouvelles rames TGV Océane (d'un coût de 1,5 milliard d'euros à lui seul), elle a planifié un programme de rénovation des trains, l'installation de portes d'embarquement à quai pour libérer du temps au chef de bord qui n'aura plus à contrôler les passagers, la formation des agents et de nouveaux services numériques. Ainsi, le Wi-Fi sera proposé à bord, un investissement estimé à 300 millions d'euros, selon *Le Parisien*.

Source : Le Monde.fr 27/05/2017

MENTION COMPLÉMENTAIRE ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS		Session 2018	SUJET
ÉPREUVE : E2 – TECHNIQUES PROFESSIONNELLES	Durée : 3H00	Coefficient : 3	Page 8 / 15

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Partie 3 – LA RESPONSABILITÉ DANS LES TRANSPORTS

Cochez la bonne case :

AFFIRMATION	Vrai	Faux
1- La responsabilité engagée à l'encontre de la SNCF lorsqu'un passager qui s'est trompé de train est victime d'un accident, est la responsabilité civile contractuelle.		
2- L'obligation principale d'un transporteur dans le contrat de transport de voyageurs est une obligation de sécurité et de résultat.		
3- Dans le cadre d'un contrat de transport de voyageurs, la charge de la preuve incombe au voyageur.		
4- La force majeure permet au transporteur de s'exonérer de sa responsabilité.		

Source : les échos 25/09/2017

MENTION COMPLÉMENTAIRE ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS		Session 2018	SUJET
ÉPREUVE : E2 – TECHNIQUES PROFESSIONNELLES	Durée : 3H00	Coefficient : 3	Page 9 / 15

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Problèmes de sûreté et de sécurité dans les transports

DOSSIER B

Partie 1 : LA SURETÉ ET LA SÉCURITÉ DANS L'AÉRIEN

A l'aide de l'annexe 3 « *Paris Aéroport en campagne contre les bagages abandonnés* » (Publié le 30 novembre 2017 par AIR JOURNAL) et de vos connaissances, vous traiterez les questions suivantes :

1- Citez deux conséquences liées à la présence d'un bagage abandonné dans un aéroport.

2- Énumérez les étapes de la procédure à suivre dans ce cas (bagage abandonné).

3- Citez les deux autorités compétentes qui interviennent sur ce type de procédure.

4- Citez deux moyens mis en place pour sensibiliser les voyageurs.

5- Cette procédure relève-t-elle de la sécurité ou de la sûreté ?

MENTION COMPLÉMENTAIRE ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS		Session 2018	SUJET
ÉPREUVE : E2 – TECHNIQUES PROFESSIONNELLES	Durée : 3H00	Coefficient : 3	Page 10 / 15

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

6- Définissez les termes sécurité et sureté dans les transports.

A l'aide de l'annexe 4 « *Électronique en soute : l'AESA avertit, Emirates s'organise* » (Publié le 7 avril 2017 par AIR JOURNAL) et de vos connaissances, vous traiterez les questions suivantes :

7- Expliquez l'acronyme AESA et précisez le rôle de celle-ci :

8- Expliquez l'acronyme OACI et citez deux de ses missions principales :

9- Citez un organisme référent en terme de sécurité au niveau national.

10- Citez une recommandation donnée dans le texte au sujet des PEDs (Tablettes ...).

11- Quels sont les dangers du lithium ?

MENTION COMPLÉMENTAIRE ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS		Session 2018	SUJET
ÉPREUVE : E2 – TECHNIQUES PROFESSIONNELLES	Durée : 3H00	Coefficient : 3	Page 11 / 15

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

12- À partir du texte de l'annexe 4, citez les interdictions de l'OACI.

13- À partir de vos connaissances liées au traitement passager et bagage dans le transport aérien, cochez la bonne réponse dans le tableau ci-dessous : (possibilité de réponses multiples)

	Bagage cabine	Bagage soute
Bouteille d'oxygène sous forme gazeuse (5kg)		
Fauteuil roulant électrique (batterie sèche)		
Munitions (5kg)		
Appareil électronique équipé d'une batterie au lithium ex : téléphone		
Aérosol de 200ml		
Cigarette électronique		

14- Dans le cadre d'un tournoi sportif, Monsieur Cohen doit prendre l'avion à destination de Marseille. Il souhaite connaître la procédure d'enregistrement au sujet du transport de son arme et des munitions.

Expliquez la procédure :

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Annexe 3

Paris Aéroport en campagne contre les bagages abandonnés



Publié le 30 novembre 2017 à 10h00 par Thierry Blancmont AIR JOURNAL

Le gestionnaire des aéroports parisiens a lancé une grande **campagne de sensibilisation contre les bagages abandonnés**, dont le nombre a par exemple augmenté de 77,8% à Roissy-Charles de Gaulle entre 2013 et 2016

Paris Aéroport « s'engage et sensibilise les voyageurs » face à la hausse régulière du nombre de bagages abandonnés, via la création avec l'agence **Human to Human** d'un dispositif global sur l'ensemble des canaux de l'aéroport :

– En digital, sur l'ensemble du réseau publicitaire JCDecaux dans tous les terminaux (3 films différents – 135 écrans),

- Dans les aéroports de Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly : en façade des banques d'enregistrement, sur l'ensemble du réseau des bus qui relient les terminaux, et en gare de Paris-Charles de Gaulle

– Dans plusieurs gares d'Ile-de-France : 18 gares de la ligne du RER B, 10 gares des lignes RER C/D et sur la Ligne ORLYVAL.

Toute la campagne est déclinée en français, anglais et chinois. Si elle peut prêter à sourire, souligne Paris Aéroport, l'intérêt est réel pour les compagnies aériennes, les pouvoirs publics et le gestionnaire de l'aéroport. En fonction du lieu où le bagage est abandonné, tout ou partie d'un terminal peut/doit être évacué. Les **retards** peuvent donc être conséquents pour certains vols. Depuis le début de l'année en effet, près de 60% des bagages ont été abandonnés dans les aéroports de Paris-Charles de Gaulle et pour 40% d'entre eux, au cœur du hub d'**Air-France-KLM**. Sur le seul mois d'août 2017, 214 bagages ont été laissés pour compte par leurs propriétaires, une augmentation de près de 30% par rapport à août 2016.

« **Plus de 1000 procédures** de bagages abandonnés ont été engagées sur les neuf premiers mois de l'année 2017 à l'aéroport Paris-Charles de Gaulle. Sur cette base, plus de 400 vols ont été retardés de 30 minutes en moyenne. Ces méfaits sont lourds de conséquences pour les compagnies aériennes. Ils résultent d'une part d'étourderies de la part des voyageurs mais ils sont également la conséquence du durcissement des politiques liées au poids des bagages ; certains passagers n'hésitent plus à l'abandonner dans l'aéroport pour ne pas payer de **taxe supplémentaire** », rappelle dans un communiqué Augustin de Romanet, PDG du Groupe ADP.

MENTION COMPLÉMENTAIRE ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS		Session 2018	SUJET
ÉPREUVE : E2 – TECHNIQUES PROFESSIONNELLES	Durée : 3H00	Coefficient : 3	Page 13 / 15

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Annexe 4

Air Journal

Électronique en soute : l'AESA avertit, Emirates s'organise



Publié le 7 avril 2017 par François Duclos

L'**AESA** a de nouveau averti des dangers d'**incendie en soute** représentés par les **batteries au lithium** des appareils électroniques, sans citer les mesures d'interdiction en cabine prises par les Etats-Unis et la Grande-Bretagne. La compagnie

aérienne **Emirates Airlines**, directement affectée, prête désormais des **tablettes** aux passagers de Première et de classe Affaires.

Le bulletin d'information SIB 2017-04 publié le 5 avril 2017 par l'AESA n'évoque pas directement les mesures prises fin mars [par Washington et Londres](#), interdisant en cabine les appareils électroniques plus grands qu'un téléphone portable sur les vols directs en provenance de pays majoritairement musulmans. Mais elle rappelle que ces laptops, tablettes et autres liseuses (PEDs en anglais) contenant des batteries au lithium portées par les passagers « *devraient de préférence* » être transporté dans la cabine, sur la personne ou dans les bagages à main, afin de permettre à l'équipage de « *réagir promptement* » dans le cas où un incident impliquant un tel appareil se produit (en particulier l'incendie de cette batterie). Car lorsque le transport des PEDs dans la cabine est interdit, cela « *entraînera une augmentation significative de leur nombre* » en soute, avec les bagages enregistrés. Un problème qui doit être pris en compte « *dans le cadre du processus d'évaluation des risques de sécurité de l'opérateur* » et nécessite des « *précautions appropriées* » afin d'atténuer les risques associés tels que le feu. (...)

Mais l'agence ajoute aussi des instructions supplémentaires aux compagnies aériennes pratiquant la **collecte des PEDs à l'embarquement** : les appareils électroniques doivent être « *dispersés dans la soute* », et non rassemblés dans un seul rangement. Et elle rappelle que l'OACI interdit déjà le transport en soute des piles de rechange, des cigarettes électroniques et autres vaporisateurs ; s'ils sont aussi interdit en cabine par une nouvelle réglementation, les compagnies devront prévenir les passagers que leur transport sera tout bonnement impossible(...)

MENTION COMPLÉMENTAIRE ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS		Session 2018	SUJET
ÉPREUVE : E2 – TECHNIQUES PROFESSIONNELLES	Durée : 3H00	Coefficient : 3	Page 14 / 15

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Partie 2 : LA SURETÉ ET LA SÉCURITÉ DANS LE FERROVIAIRE

1- Donnez la signification de la SUGE et donnez son rôle.

2- Citez 2 missions des agents de la SUGE.

3 – Définissez ce qu'est le plan VIGIPIRATE.

4 –Citez les 3 niveaux VIGIPIRATE.

5 - Gare de Rennes : il est 13h59. Un passager arrive en courant sur le quai avec la ferme intention de monter dans le TGV pour Paris programmé pour un départ à 14h00. Un agent d'escale interdit à ce voyageur d'embarquer.

Citez 3 raisons de son refus.
