


DANS CE	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
Né(e) le :	(le numéro est celui qui figure sur la convocation ou liste d'appel)	
Ne rien écrire	Appréciation du correcteur	
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Note :</div>	

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

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL ACCUEIL – RELATION CLIENTS ET USAGERS

185 bis rue Jeanne d'Arc 76000 ROUEN Site internet : www.normandiebus.fr Courriel : info@normandiebus.fr		<h1 style="margin: 0;">NORMANDIEBUS</h1>
--	---	--

CONTEXTE PROFESSIONNEL

GESTION COURANTE DE L'ACCUEIL

40 points

- Document 1 : Procédure d'élaboration et d'envoi d'un devis
- Document 2 : Tableau des distances, péages et temps d'un aller simple entre les villes de Normandie
- Document 3 : Courriel du collège Claude Monet
- Document 4 : Quand Chambord se prend pour le Mont Saint-Michel
- Document 5 : Lettre du CCAS du Havre
- Document 6 : Force majeure
- Document 7 : Le chiffre d'affaires du groupe Normandiebus 2015/2016

MISSION SPÉCIFIQUE

40 points

- Document 8 : Cahier des charges séminaire
- Document 9 : Planning et disponibilités de la salle de réunion
- Document 10 : Commerciaux conviés au séminaire de formation
- Document 11 : Le marché du transport en autocar
- Document 12 : Les trajets en bus et la loi Macron
- Document 13 : « Les Français renouent avec le transport en car ».
- Document 14 : SNCF, les usagers de la ligne Caen-Cherbourg font la grève du billet
- Document 15 : Services à bord des autocars
- Document 16 : La démarche qualité
- Document 17 : Les droits des voyageurs en bus

*Calculatrice à fonctionnement autonome autorisée (circulaire 99-186 du 16.11.99)
Les calculs s'effectueront avec deux décimales*

Baccalauréat professionnel Accueil - relation clients et usagers	Code : 1706-ARCU 2	Session 2017	SUJET
ÉPREUVE E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 1 sur 11

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

LE CONTEXTE PROFESSIONNEL

NORMANDIEBUS est une entreprise de transport de personnes située à ROUEN dans le département de la Seine-Maritime. Créée en 1998, elle possède aujourd'hui plusieurs agences en Normandie.

L'entreprise propose trois types de prestations :

- des lignes de bus régulières de courtes distances dans le département ;
- le ramassage scolaire à destination des écoliers, des collégiens et des lycéens ;
- l'organisation de voyages à destination des particuliers, des scolaires, des administrations, des associations et des comités d'entreprise.

L'agence de ROUEN, qui est aussi le siège social de l'entreprise dirigée par Arnaud ALBERTO, compte soixante conducteurs. Dix personnes sont en charge de la gestion administrative de l'entreprise. Le service accueil, supervisé par Ninon TEMSA, comprend cinq chargés d'accueil, dont vous-même.

VOTRE POSTE ET VOS FONCTIONS :

Titulaire du baccalauréat professionnel Accueil – Relation clients et usagers, vous êtes embauché.e au siège social, à ROUEN, en tant que chargé.e d'accueil. À ce titre, vous effectuez l'accueil téléphonique et en face à face ainsi que certaines tâches administratives liées à l'accueil.

GESTION COURANTE

Ce matin du 15 juin 2017, en l'absence de Ninon Temsa, vous assurez les tâches inscrites à l'agenda électronique.

Votre agenda

Jour Semaine Rechercher créneau libre | Jour précédent | Jour suivant

← Aujourd'hui → Effectuer une recherche

Actualiser | Ajouter des créneaux | Supprimer des créneaux | Saisie rapide

Bonjour, je suis en formation ce matin ; je vous remercie donc de vous charger des tâches suivantes :

- Répondre à la demande formulée par le collègue Claude Monet de ROUEN.
- Préparer la réponse au Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de la ville du Havre. Le courrier sera signé par Monsieur ALBERTO: Proposer un geste commercial de 50 € sur un prochain voyage.

Monsieur ALBERTO prépare le conseil d'administration. Il souhaite proposer des solutions pour enrayer la baisse de l'activité de l'entreprise.

- Préparer des données chiffrées, en pourcentage, sur l'évolution du chiffre d'affaires total et par activité entre 2015 et 2016.
- Rédiger un constat succinct et faire une proposition d'action prioritaire.

Cordialement,
Ninon

Baccalauréat professionnel Accueil - relation clients et usagers	Code : 1706-ARCU 2	Session 2017	SUJET
ÉPREUVE E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 2 sur 11

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 1 : Procédure d'élaboration et d'envoi d'un devis

Les éléments d'élaboration d'un devis

Transport routier : temps de conduite et de repos
des conducteurs de véhicules de plus de 9 places
(Extrait de la législation européenne)

- La durée de conduite journalière est limitée à 9 heures par jour.
- Après une durée de conduite de 4 h 30, le conducteur doit observer une pause de 45 minutes ininterrompue.



Les tarifs HT (TVA 20 %)

11 AUTOCARS TOURISME (idéal pour des excursions jusqu'à 350 km)

Idéal pour tous les déplacements et excursions régionaux (journées découverte, parcs d'attractions, transferts, scolaires...)

- 7 autocars de tourisme de 59 places 125 €/jour
- 4 autocars de tourisme de 61 places 139 €/jour

Ces véhicules sont équipés de sièges inclinables, de la vidéo DVD et de la climatisation.

13 AUTOCARS GRAND TOURISME (idéal pour des excursions au-delà de 350 km)

Idéal pour tous vos déplacements et séjours touristiques en France et à l'étranger (week-end, séjours et circuits touristiques, classes découvertes...)

- 1 autocar de grand tourisme de 49 places (VIP) - longueur 12 mètres 264 €/jour
- 4 autocars de grand tourisme de 53 et 55 places - longueur 12 mètres 302 €/jour
- 4 autocars de grand tourisme de 57 places - longueur 13 mètres 350 €/jour
- 1 autocar de grand tourisme de 63 places - longueur 14 mètres 387 €/jour

Le séjour se facture en ajoutant le prix de l'autocar, le kilométrage (0,56 €/km) et le prix des péages éventuels.

Ces véhicules sont équipés de sièges inclinables, de la vidéo DVD, des toilettes, de la climatisation, d'un réfrigérateur et d'un GPS. Certains sont équipés d'une machine à café et de repose-pieds. Possibilité d'armoire à skis et de remorque (selon le type de car). Les autocars sont tous accessibles aux personnes à mobilité réduite

Remarques

- Pour des trajets de moins de 9 h un seul conducteur est nécessaire.
- Au-delà de 9 h, il faut ajouter 180 €/jour au devis.
- Le repas des conducteurs est compris dans le prix de la prestation.



La réponse à une demande de devis

La réponse à une demande de devis est faite par courriel auquel est joint le devis dont la durée de validité est de 3 mois.

Baccalauréat professionnel Accueil - relation clients et usagers	Code : 1706-ARCU 2	Session 2017	SUJET
ÉPREUVE E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 3 sur 11

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 2 : Tableau des distances, péages et temps d'un aller simple entre les villes de Normandie

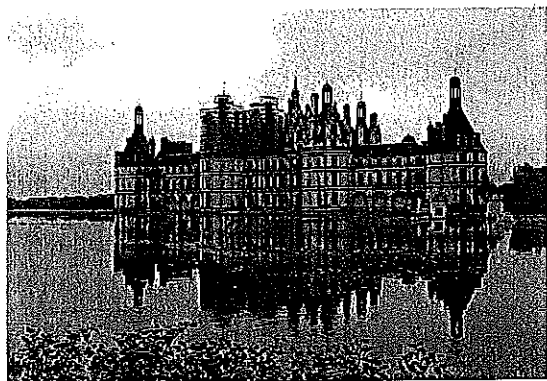
Le Havre	91 km 8,00 € 1 h 50					
Caen	127 km 8,90 € 2 h 10	87 km 9,30 € 2 h 00				
Bayeux	156 km 8,90 € 2 h 30	116 km 9,30 € 2 h 10	30 km <i>pas péage</i> 1 h 00			
Cherbourg	250 km 8,90 € 2 h 15	209 km 9,30 € 3 h 30	123 km <i>pas péage</i> 1 h 50	94 km <i>pas péage</i> 1 h 45		
Alençon	160 km 21,60 € 2 h 20	162 km 19,50 € 2 h 30	108 km 11,20 € 1 h 45	138 km 11,20 € 1 h 55	231 km 11,20 € 3 h 20	
Dieppe	64 km <i>pas péage</i> 1 h 45	135 km 4,70 € 2 h 10	172 km 14,00 € 2 h 30	201 km 14,00 € 2 h 50	294 km 14,00 € 4 h 00	220 km 21,60 € 3 h 30
	Rouen	Le Havre	Caen	Bayeux	Cherbourg	Alençon

Document 3 : Courriel du collègue Claude Monet

De	anthony.leblond@ac-rouen.fr
À	info@normandiebus.fr
Objet	Demande de devis
<p>Bonjour,</p> <p>Je souhaiterais obtenir un devis pour emmener deux classes de 5^e, soit 54 élèves, à Bayeux pour admirer la Tapisserie. Cette sortie, prévue le 25 juin prochain, sera encadrée par 3 accompagnateurs. Un élève est à mobilité réduite.</p> <p>Nous souhaiterions faire l'aller/retour dans la journée. Départ du collège à 8 h et retour vers 18 h 30.</p> <p>Merci par avance. Cordialement.</p> <p>Anthony Leblond Principal du Collège Claude Monet (ROUEN)</p>	

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 4 : « Quand Chambord se prend pour le Mont Saint-Michel »



Le château de Chambord, dans le Loir-et-Cher, est resté fermé ce mercredi à la suite des inondations qui noient une partie du centre de la France.

Source : AFP – 1^{er} juin 2016

Document 5 : Lettre du CCAS du Havre

*Centre communal d'action sociale
de la ville du Havre
1 place François 1^{er}
76500 Le Havre*

NORMANDIEBUS
185 bis rue Jeanne d'Arc
76000 ROUEN

Le Havre, le 10 juin 2017

Objet : Voyage du club du 3^e âge

Madame, Monsieur,

Je souhaiterais des explications concernant la modification du voyage du club du 3^e âge, le 1^{er} juin dernier puisque les participants n'ont pas pu, comme prévu, visiter le château de Chambord, ce qui est regrettable. Je sollicite en conséquence un dédommagement pour le désagrément causé. Dans l'attente de vous lire, veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes cordiales salutations.

La directrice,
Liz DURAND

Baccalauréat professionnel Accueil - relation clients et usagers	Code : 1706-ARCU 2	Session 2017	SUJET
ÉPREUVE E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 5 sur 11

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 6 : Force majeure

La **force majeure** est un cas d'exonération de la responsabilité.

"Il n'y a lieu à aucun dommages et intérêts lorsque, par suite d'une force majeure ou d'un cas fortuit, le débiteur a été empêché de donner ou de faire ce à quoi il était obligé, ou a fait ce qui lui était interdit".

Source : code civil article 1148

Document 7 : Le chiffre d'affaires du groupe NORMANDIEBUS de 2015 et 2016

Années	2015	2016
Chiffres d'affaires total en €	8 110 289	6 960 178
Chiffres d'affaires en € par activité hors lignes régulières		
Voyage organisé collège et lycée	543 965	276 018
Maison de retraite	3 045 985	3 136 062
Comité d'entreprise	368 421	368 900
Mairie	748 621	535 221
Ramassage scolaire	2 762 149	2 740 045

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

MISSION SPÉCIFIQUE : PRÉPARER UN SÉMINAIRE DE FORMATION

Le lancement commercial d'une ligne d'autocars grand public sur le trajet Le Havre – Rouen – Paris, au prix de 8 € l'aller est planifié en septembre 2017.

Monsieur ALBERTO vous informe qu'il faut, dès à présent, prévoir la formation des commerciaux des agences normandes. Il souhaite donc organiser un séminaire de formation durant la première semaine de juillet.

Pour l'aider à préparer ce séminaire, vous prenez connaissance de la note qu'il a rédigée.

Page : 1 sur 13 Pleine largeur

NOTE DE SERVICE

Bonjour,

Afin de m'aider à préparer le séminaire, vous trouverez mes notes et plusieurs articles sur les « cars Macron » en Normandie ainsi que sur le niveau de services et de qualité dans les transports en bus.

Merci de me rédiger une note structurée sur :

- les dates de la formation retenues en fonction des disponibilités de la salle de réunion, en justifiant vos choix,
- l'agencement et l'équipement de la salle que vous envisagez (il s'agit d'une formation interactive),
- le coût total HT du séminaire avec le détail des calculs.

Me préparer également la maquette d'un diaporama de type PowerPoint pour la formation, composé de 6 diapositives qui aborderont successivement :

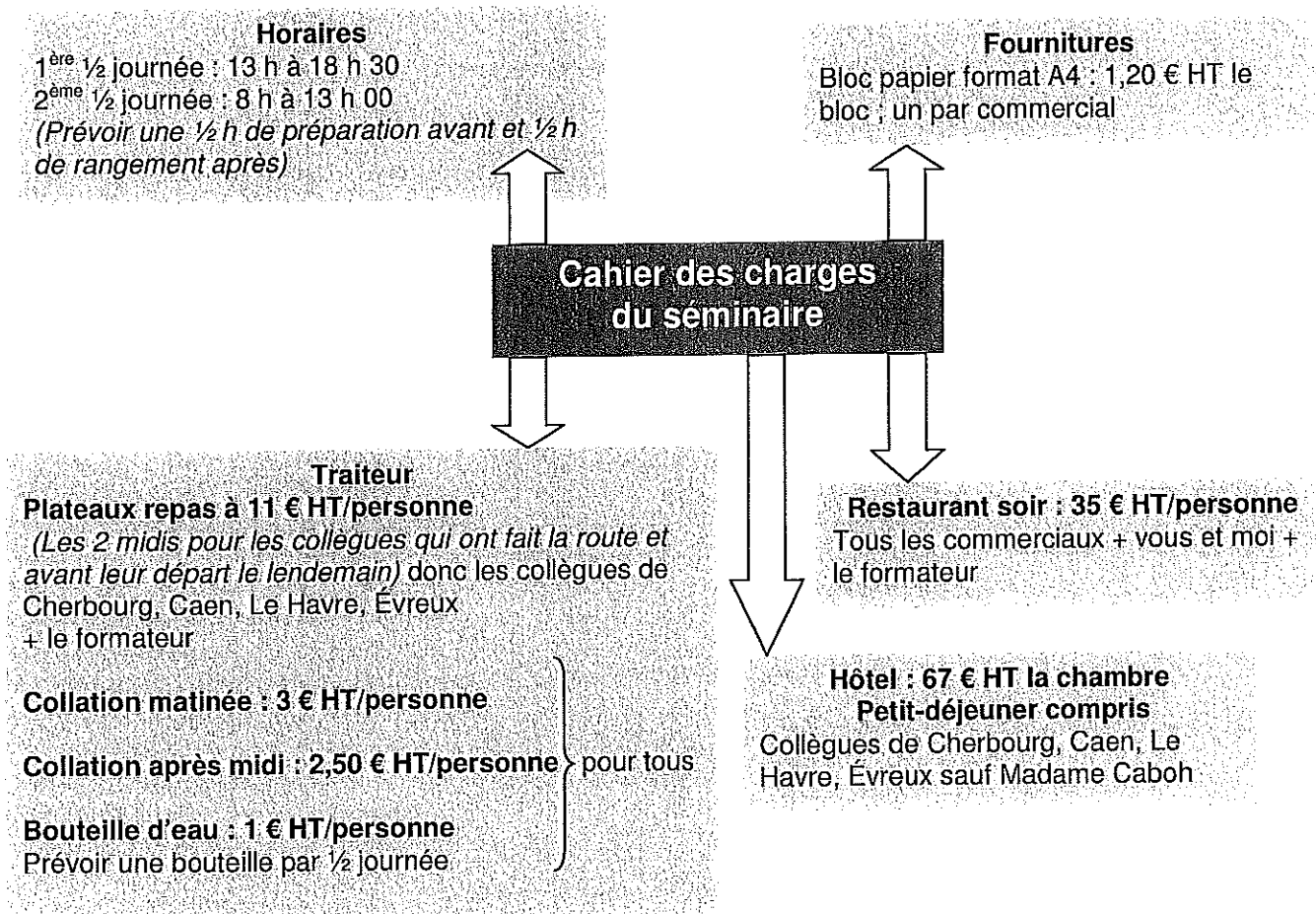
- les raisons du lancement de cette nouvelle ligne,
- la clientèle type des lignes de « cars Macron »,
- un argumentaire structuré de 3 arguments pertinents pour notre ligne normande,
- les 5 services à bord minimum à prévoir dans nos futurs véhicules,
- la présentation de nos 3 concurrents directs,
- la présentation de nos 2 concurrents indirects.

Enfin, me proposer une charte de qualité que nous afficherons en agence et dans les véhicules et qui reprendra notre slogan « Voyagez malin, voyagez serein ».


Baccalauréat professionnel Accueil - relation clients et usagers	Code : 1706-ARCU 2	Session 2017	SUJET
ÉPREUVE E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 7 sur 11

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 8 : Cahier des charges du séminaire



Document 9 : Planning et disponibilités de la salle de réunion

 Salle de réunion NORMANDIEBUS	Matin 8 h/13 h	Après-midi 13 h/17 h	Soirée 17 h/20 h
Lundi 03/07/2017			Réunion du Comité d'entreprise
Mardi 04/07/2017	Formation Xmind	Formation Xmind	
Mercredi 05/07/2017			
Jeudi 06/07/2017			Réunion professeurs Baccalauréat Professionnel Transports
Vendredi 07/07/2017			

Baccalauréat professionnel Accueil - relation clients et usagers	Code : 1706-ARCU 2	Session 2017	SUJET
ÉPREUVE E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 8 sur 11

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 10 : Commerciaux conviés au séminaire de formation

Agence de Cherbourg (50 - Manche)	- Monsieur LENORD - Monsieur CHONNAUX - Madame DURAND
Agence de Caen (14 - Calvados)	- Monsieur DENIS - Madame BOULEAU - Madame FOSTER
Agence du Havre (76 - Seine-Maritime)	- Monsieur BESNARD - Monsieur PARKER - Madame BOVA - Madame PEREZ - Madame BOUVARD
Agence de Rouen (76 - Seine-Maritime)	- Monsieur WILSON - Monsieur HOTERO - Monsieur MOORE - Madame LUCAS - Madame FERRIE
Agence d'Évreux (27 - Eure)	- Madame CABOH - Madame VALDÈRE

Document 11 : Le marché du transport en autocar

Transport en autocars : la ligne Rouen-Paris plébiscitée par les voyageurs. Six mois après la libéralisation du transport par autocar issue de la loi Macron, la ligne entre Rouen et Paris semble plébiscitée. Elle est la troisième plus fréquentée de France.

L'ouverture de ce marché a en effet entraîné une véritable casse des prix, l'Arafer (1) estimant à 3 euros le prix moyen d'un trajet de 100 km. Aussi, n'est-il pas surprenant que la liaison en autocar entre **Paris** et **Rouen (Seine-Maritime)** figure en troisième place des lignes les plus fréquentées de France. Sachant qu'un billet de train pour le même trajet coûte plus d'une vingtaine d'euros, la SNCF pourrait bien être la première victime de ce nouveau marché.

Article de Normandie Actu du 22/03/2016

(1) Arafer : Autorité de régulation des activités ferroviaires et routières

Baccalauréat professionnel Accueil - relation clients et usagers	Code : 1706-ARCU 2	Session 2017	SUJET
ÉPREUVE E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 9 sur 11

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 12 : Les trajets en bus et la loi Macron

Depuis que la loi Macron a ouvert à la concurrence les trajets en bus longue distance, les compagnies s'engouffrent dans le créneau.

Le directeur commercial de Flixbus s'apprête à lancer sa propre ligne. Alors que la filiale SNCF Ouibus a déjà mis la sienne en place.

Isilines est arrivée en décembre, Mégabus le 3 février dernier ! Trois sont dans la même gamme de prix, certains choisissant d'augmenter le ticket le vendredi ou le samedi. Megabus est plus agressif mais c'est le petit dernier et il doit se faire une place.

Si dans ce contexte de concurrence acharnée, les compagnies restent très discrètes sur leurs chiffres de fréquentation, certains voyages, notamment le vendredi ou le week-end, affichent complet. *« Dans nos périodes les plus creuses, en milieu de semaine, notre taux de remplissage est de 30 % », assure Thomas Périer.*

GILLES LAMY

Article de Paris-Normandie du 13/02/2016

Document 13 : « Les Français renouent avec le transport en car ».

Cela fait neuf mois que la loi Macron a libéralisé le transport de voyageurs par autocar [...]

Qui sont les utilisateurs ? D'après Ouibus, ceux qui empruntent ses autocars sont à 60 % des femmes, 58 % des passagers ont moins de 35 ans, 72 % voyagent seuls. 65 % rendent visite à des proches. On y trouve 10 % de retraités et 11 % de professionnels.

[...] en réalité, les « autocars Macron », dont le coût moyen est de 4,5 centimes par km, concurrencent davantage le covoiturage (6 centimes par km) que le train, pourtant plus cher (10 centimes par km dans le meilleur des cas).

Extraits d'un article du journal Ouest-France du 7/05/2016

Document 14 : SNCF, les usagers de la ligne Paris-Caen-Cherbourg font la grève du billet

Les usagers de la ligne SNCF Paris-Caen-Cherbourg entament une grève du billet. Ils protestent contre les retards et suppressions de trains occasionnés par les différentes grèves des mois de mai et juin. Ces perturbations s'ajoutent aux problèmes récurrents sur la ligne, que dénoncent les usagers depuis des années : retards, suppressions de trains, toilettes défectueuses, non conformité des rames...

Source : France bleu Normandie

Baccalauréat professionnel Accueil - relation clients et usagers	Code : 1706-ARCU 2	Session 2017	SUJET
ÉPREUVE E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 10 sur 11

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 15 : Services à bord des autocars (source GoEuro.fr/bus)

	Prises électriques	Wifi	Bar	Média (Radio, Mini TV)	Clim	Toilettes	Bagages (importants, en soute)	Vélo
FlixBus	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺	
Megabus		☺			☺	☺	☺	
Starshipper	☺	☺		☺	☺	☺		
Isilines		☺	☺	☺	☺	☺	☺	
Eurolines France		☺		☺	☺	☺	☺	
Ouibus	☺	☺			☺	☺	☺	

Document 16 : La démarche qualité

Depuis 2008 pour TCAR [...], il est procédé à des mesures de la qualité de service au travers d'enquêtes client mystère [...] (trois par an) dont la réalisation est confiée à un prestataire extérieur.

L'objectif est de mesurer le niveau de qualité de service atteint sur les réseaux et de contribuer à la détermination par la collectivité des objectifs assignés aux exploitants au cours des prochaines années.

Le contrôle de la qualité de service porte sur la régularité, la netteté et la propreté des véhicules, l'attitude du conducteur, la disponibilité des équipements embarqués, l'information sur et dans les véhicules, l'information aux points d'arrêt, la disponibilité des équipements pour les personnes à mobilité réduite, les réponses aux réclamations.

[...] Les enquêtes donnent lieu à restitution trimestrielle, réalisée par le prestataire, et à une discussion entre prestataire, exploitant et l'autorité organisatrice sur les points à améliorer.

Extraits du rapport d'octobre 2014 de la Chambre Régionale des Comptes (de Normandie) sur les transports en commun de l'agglomération de Rouen (TCAR)

Document 17 : Les droits des voyageurs en car

Les droits des passagers en car dans l'Union Européenne sont indiqués dans le règlement (UE) n° 181/2011. Le règlement donne de nombreux droits aux passagers de bus, notamment :

- des conditions de transport non discriminatoires,
- l'accès au transport pour les personnes à mobilité réduite (PMR),
- l'indemnisation et l'assistance en cas d'accident,
- l'accès des passagers aux informations concernant le voyage,
- le droit au remboursement en cas d'annulation ou de retard,
- une procédure de traitement de réclamation.

(source Busradar.fr)

Baccalauréat professionnel Accueil - relation clients et usagers	Code : 1706-ARCU 2	Session 2017	SUJET
ÉPREUVE E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 11 sur 11