

**BACCALAUREAT PROFESSIONNEL
ACCUEIL RELATION CLIENTS ET USAGERS**

SESSION 2019

EPREUVE E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil

Durée : 4h00

COEFFICIENT : 4

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

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

Baccalauréat professionnel Accueil – Relation clients et usagers	Code : 1906-ARCU2-2	Session 2019	SUJET
Épreuve E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	

BACCALAUREAT PROFESSIONNEL ACCUEIL – RELATION CLIENTS ET USAGERS



13 rue Carnot - BP 50135
51008 Châlons-en-Champagne CEDEX
Tél. 03 26 69 59 59/Télécopie : 03 26 21 49 80
association@maires51.fr

Contexte professionnel

Document 1 : Organigramme de l'association
Document 2 : Les formations proposées aux élus

Gestion courante

Document 3 : Procédure de mise en œuvre des formations
Document 4 : Extrait des formations sur le site
Document 5 : Extrait des consignes de confirmation de réservation
Document 6 : Tarifs des formations
Document 7 : Extrait du planning d'occupation des salles
Document 8 : Fiche message
Document 9 : Partenariat
Document 10 : Analyse des questionnaires réalisés auprès des élus

Mission spécifique

Document 11 : Consignes de Claudine Tinot
Document 12 : Tarifs du traiteur
Document 13 : Extrait du bilan du congrès départemental 2018
Document 14 : Tarifs fournisseur Quo Vadis
Document 15 : Tarifs fournisseur Vachon
Document 16 : Tarifs fournisseur Color 36 agendas
Document 17 : Planning de la journée du 9 novembre 2019
Document 18 : Fiche de mission à remettre aux élèves de la section ARCU lors de l'accueil des élus

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

Il est interdit au candidat de signer sa composition ou d'y mettre un signe quelconque pouvant indiquer sa provenance.

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

Baccalauréat professionnel Accueil – Relation clients et usagers	Code : 1906-ARCU2-2	Session 2019	SUJET
ÉPREUVE E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 heures	Coefficient : 4	Page 1 sur 13

Contexte professionnel

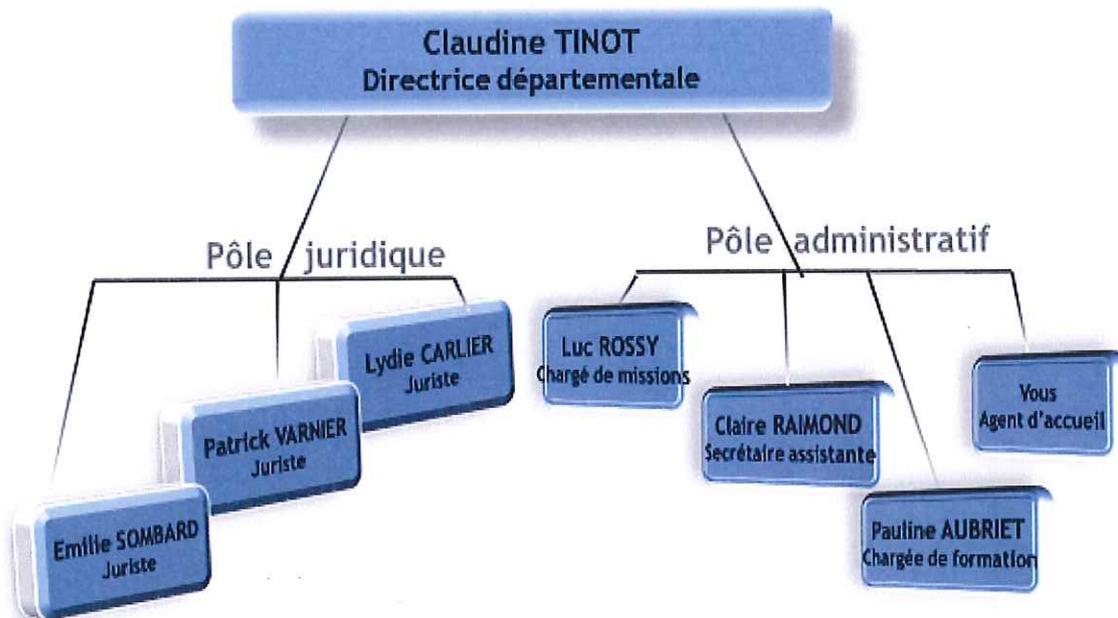
Vous venez d'être embauché(e) en tant que chargé(e) d'accueil à l'Association des Maires et Présidents d'Intercommunalités* de la Marne à Châlons-en-Champagne (51).

Cette association regroupe 613 communes et 14 communautés de communes. Elle a pour objectif de faciliter les fonctions des élus locaux. Son président, depuis décembre 2017, est le maire de la ville d'Épernay (51).

Toujours attentive à l'évolution des besoins des élus et face à la complexité croissante de leur mandat, l'association soutient et accompagne activement les décideurs locaux en leur offrant une gamme élargie de services et de prestations. C'est ainsi qu'elle assure différentes missions comme la délivrance de conseils juridiques personnalisés, la diffusion d'informations ciblées, l'organisation de formations concrètes et l'animation d'échanges professionnels.

*Regroupement de plusieurs communes

Document 1 : Organigramme de l'association



Organigramme au 1^{er} janvier 2018

Baccalauréat professionnel Accueil – Relation clients et usagers	Code : 1906-ARCU2-2	Session 2019	SUJET
ÉPREUVE E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 heures	Coefficient : 4	Page 2 sur 13

Gestion courante de l'accueil

Nous sommes le 18 juin 2019. Vous prenez votre poste et Pauline, chargée de formation, vous a laissé la liste des tâches de la journée à réaliser.



Liste des tâches



- Préparer la prochaine formation en suivant la procédure habituelle.
- Répondre, par courriel, au maire de Dormans (51).
- Proposer 3 arguments concernant la formation sur la qualité de l'eau pour relancer les inscriptions et inciter les élus à participer à cette formation.
- Préparer la réunion hebdomadaire de vendredi. Exploitez les questionnaires : mettez en évidence les taux d'évolution significatifs et dégagez les principales causes d'insatisfaction des élus.

Document 2 : Les formations proposées aux élus

Face à une réglementation complexe et en constante évolution, qu'elle porte sur des aspects juridiques, financiers ou relationnels, la formation constitue un appui incontestable à l'exercice de votre engagement public.

Unique organisme de formation agréé dans la Marne par le Ministère de l'Intérieur, l'Association des Maires et Présidents d'Intercommunalités de la Marne offre aux élus l'opportunité, d'une part, d'acquérir ou de consolider leurs connaissances juridiques et, d'autre part, de développer leurs compétences relationnelles.

L'Association fait intervenir des formateurs qualifiés pour animer ses sessions de formation. Elle est particulièrement vigilante à leurs connaissances et pratiques des collectivités territoriales et à leurs compétences pédagogiques. La directrice départementale et une juriste de l'association viennent compléter le panel de ces intervenants sur les thématiques de l'intercommunalité et l'urbanisme.

Source : site de l'association

Document 3 : Procédure de mise en œuvre des formations

Actions	Fait
Proposer la formation en ligne.	✓
15 jours avant la date de la formation, clôturer les inscriptions.	✓
Sélectionner la salle (Claire fera la réservation auprès de la mairie).	
Confirmer la formation aux participants par courrier type signé par la chargée de formation.	

Baccalauréat professionnel Accueil – Relation clients et usagers	Code : 1906-ARCU2-2	Session 2019	SUJET
ÉPREUVE E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 heures	Coefficient : 4	Page 3 sur 13

Document 4 : Extrait des formations sur le site

- Marchés publics - 28 inscrits **confirmée**
Vendredi 31 mai de 9 h à 16 h 30 à Châlons-en-Champagne
- Gestion des conflits et des tensions - 32 inscrits **confirmée**
Jeudi 6 juin de 9 h à 16 h 30 à Châlons-en-Champagne
- Gestion du cimetière : reprise des sépultures - 20 inscrits **confirmée**
Lundi 17 juin de 9 h à 16 h 30 à Châlons-en-Champagne
- Gestion du cimetière : règlement intérieur - 15 inscrits **non confirmée**
Mercredi 3 juillet de 9 h à 16 h 30 à Châlons-en-Champagne

Formations du second semestre

- Patrimoine naturel, un atout à préserver sur votre territoire - Nouveauté !
Formation qualité de l'eau - 2 inscrits
Jeudi 26 septembre de 9 h à 16 h 30 à Ambonnay
- Accord-cadre : base juridique et étude d'un cas concret
Vendredi 11 octobre de 9 h à 16 h 30 à Châlons-en-Champagne

Document 5 : Extrait des consignes de confirmation de réservation



Toute confirmation de formation doit être adressée par voie postale à l'élu au plus tard 10 jours avant la date retenue.

La confirmation doit comporter :

- la nature de la formation,
- le lieu de la formation,
- les modalités de règlement,
- les dates et les horaires de début et de fin,
- le nombre de participants attendus.

Baccalauréat professionnel Accueil – Relation clients et usagers	Code : 1906-ARCU2-2	Session 2019	SUJET
ÉPREUVE E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 heures	Coefficient : 4	Page 4 sur 13

Document 6 : Tarifs des formations



TARIFS DES FORMATIONS

L'Association des maires de la Marne est un organisme agréé par le ministère de l'Intérieur pour la formation des élus.

Forfaitaires et individuels, les tarifs comprennent la formation, les documents pédagogiques et, le cas échéant, le déjeuner.

Toute formation commencée est due dans son intégralité.

Toute formation non annulée 8 jours avant la session sera facturée, sans exception.

Tarifs 2018	<i>Journée avec repas</i>	<i>Demi-journée sans repas</i>	<i>Demi-journée avec repas</i>
Adhérents	95 €	65 €	75 €
Non-adhérents	130 €	105 €	115 €

Prise en charge des frais de formation

Les frais de formation sont pris en charge par la collectivité : les frais d'enseignement, les frais de déplacement, les frais de séjour.

Modalités de règlement

Le règlement s'effectue par mandat, une fois la formation effectuée, après réception par la collectivité de la facture éditée par l'Association des Maires de la Marne.

Baccalauréat professionnel Accueil – Relation clients et usagers	Code : 1906-ARCU2-2	Session 2019	SUJET
ÉPREUVE E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 heures	Coefficient : 4	Page 5 sur 13

Document 7 : Extrait du planning d'occupation des salles à Châlons-en-Champagne

Désignations	Semaine du 1 ^{er} juillet 2019		
	Lundi 1 ^{er}	Mardi 2	Mercredi 3
Salle de 300 places – 400 m ² Auditorium PELLOUTIER	Réservé		
Salle de 130 places – 150 m ² Maison Clémangis		Réservé	
Salle de 75 places – 85 m ² Salle de conférence de Malte			
Salle de 64 places – 80 m ² Salle Dunant	Réservé	Réservé	
Salle de 40 places – 50 m ² Espace Gabriel Rigot n° 1			Réservé
Salle de 20 places – 32 m ² Maison des syndicats n° 1			Réservé
Salle de 19 places – 30 m ² Maison des syndicats n° 2	Réservé	Réservé	

Document 8 : Fiche message

 <p>MAIRES & PRÉSIDENTS D'INTERCOMMUNALITÉS DE LA MARNE</p>	<p>Message</p>
<p>De Michel COURTEAUX</p>	
<p>Société/organisation Mairie de DORMANS</p>	
<p>Pour Pauline AUBRIET Service Formation</p>	
<p>Heure 11 heures Date 18 juin</p>	
<p>Tél : 06-26-58-21-45</p>	
<p>Courriel : mairie@dormans.fr</p>	
<p><input type="checkbox"/> Urgent <input checked="" type="checkbox"/> À recontacter rapidement <input type="checkbox"/> Autre <input type="checkbox"/> Demande de RDV</p>	
<p>Message : Monsieur COURTEAUX ne comprend pas pourquoi la formation du 6 juin 2019 lui a été facturée. Il avait appelé la veille pour dire qu'il ne viendrait pas car, à la suite d'une grève de la SNCF, son train a été annulé.</p>	

Baccalauréat professionnel Accueil – Relation clients et usagers	Code : 1906-ARCU2-2	Session 2019	SUJET
ÉPREUVE E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 heures	Coefficient : 4	Page 6 sur 13

Document 9 : Partenariat

Dans le cadre d'un partenariat avec la direction "Vallées de Marne" de l'Agence de l'eau Seine Normandie, votre association s'est engagée à mettre en place de nombreuses actions d'information et des formations permettant la poursuite des priorités en matière de protection de l'environnement, de la qualité des eaux, d'équilibre de la faune, de la flore et de protection de la santé.

De plus, depuis 2016, l'association propose une formation sur la qualité de l'eau.

Cette formation sur 5 journées, une par mois, s'appuie sur des techniques d'animations interactives :

- ateliers de travail pour l'acquisition des connaissances généralistes sur l'eau,
- rencontres avec les interlocuteurs ou services intervenant dans le domaine de l'eau,
- échanges d'expériences vécues au sein de leur collectivité,
- visites de terrain pour valoriser les actions concrètes.

À l'issue de cette formation, en créant une dynamique et un réseau, les élus peuvent participer aux débats actuels définissant les grands enjeux environnementaux, réglementaires et financiers en matière d'eau, et ainsi, permettre une meilleure prise en compte des avis des collectivités.

Mardi 5 juillet 2018 – Pourcy

Dans le cadre de notre partenariat, le Parc Naturel de la Montagne de Reims a accueilli les élus à la Maison du Parc de Pourcy. Riche de nombreux échanges, la journée s'est terminée par une séance de lecture de paysages afin de concrétiser les notions abordées en salle.

Les journées de la qualité de l'eau 2019

Nouveaux thèmes, approfondissements et actualisation des connaissances sont au programme.

Si vous êtes intéressé pour participer à ce réseau
contactez-nous par courriel ou au 03 26 69 59 59.

Baccalauréat professionnel Accueil – Relation clients et usagers	Code : 1906-ARCU2-2	Session 2019	SUJET
ÉPREUVE E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 heures	Coefficient : 4	Page 7 sur 13

**Document 10 : Analyse de 100 questionnaires administrés auprès des élus
en avril et mai 2019 sur la formation**

MOIS	Avril			Mai		
	TS*	S*	I*	TS*	S*	I*
Contenu de la formation						
- Les apports pratiques	74	12	14	50	30	20
- Informations adaptées à la taille de ma collectivité	12	51	37	10	52	38
Intervenant						
- Compétences sur le sujet	19	77	4	18	78	4
- Capacité pédagogique	27	73	0	17	83	0
- Techniques d'animations interactives	2	55	43	2	40	58
Groupe						
- Nombre de participants	98	2	0	99	1	0
- Composition du groupe	89	11	0	85	15	0
Organisation						
- Salle	0	98	2	0	99	1
- Restauration	38	60	2	40	58	2
- Horaires de la journée de formation (début, fin, pauses...)	0	85	15	0	76	24

*TS : Très satisfaisant ; S : Satisfaisant ; I : Insuffisant

Avis détaillés du mois de mai

- Trop de pauses Pas assez de temps pour déjeuner	- Pas adapté aux petites communes
- Soporifique, il n'y avait aucun document	- Théorique et parfois trop technique

Baccalauréat professionnel Accueil – Relation clients et usagers	Code : 1906-ARCU2-2	Session 2019	SUJET
ÉPREUVE E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 heures	Coefficient : 4	Page 8 sur 13

Mission spécifique

Chaque année, l'association organise le congrès départemental des maires. Cette année, il se déroulera le samedi 9 novembre 2019 au Capitole (salle de spectacles) de Châlons-en-Champagne.

Dans un premier temps, l'association tiendra son assemblée générale afin de permettre à chaque adhérent de découvrir les activités de l'année écoulée.

La seconde partie laissera place à l'approche de grands sujets d'actualité en présence de personnalités qui viendront partager leurs savoirs et expériences avec les élus.

L'après-midi sera consacrée à divers ateliers.

Claudine Tinot vous charge de l'organisation de cette journée.

Document 11 : Consignes de Claudine Tinot

I- *Restauration* : nous travaillerons avec le traiteur habituel. Ses tarifs sont corrects. Je vous laisse lui confirmer par courriel notre réservation de cette manifestation. Rappelez-lui le nombre approximatif de personnes attendues pour le café d'accueil, pour le cocktail ainsi que pour le déjeuner. Comme tous les ans, nous lui confirmerons le nombre exact de participants une semaine avant le congrès.

II- *Établissez le budget prévisionnel de cette manifestation.*

III- *L'agenda* : Chaque année lors de notre congrès, nous proposons un agenda gratuit à chaque participant qui a la possibilité d'en commander plusieurs.

L'agenda est un outil de travail précieux, destiné aux collectivités territoriales et à leurs partenaires. Il rassemble chaque année des informations utiles au quotidien : cartographies, coordonnées des décideurs locaux, des collectivités territoriales et des institutions de la Marne.

Cette année nous avons décidé de réaliser un appel d'offres portant sur 1 500 agendas (les gratuits et ceux qui seront mis en vente). Je vous charge donc de sélectionner le bon fournisseur. Vous argumenterez votre choix.

Je souhaite aussi connaître le Chiffre d'affaires prévisionnel pour les agendas qui seront mis en vente. Le prix de vente TTC de l'agenda sera calculé d'après un coefficient multiplicateur de 2,2.

IV- *Accueil de nos élus* : nous ferons appel aux élèves de la section ARCU du lycée avec lequel nous avons un partenariat. Je vous demande de réaliser la fiche mission à faire parvenir aux élèves la semaine précédant le congrès. Elle devra définir les missions des élèves ainsi que les savoir-être.

Baccalauréat professionnel Accueil – Relation clients et usagers	Code : 1906-ARCU2-2	Session 2019	SUJET
ÉPREUVE E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 heures	Coefficient : 4	Page 9 sur 13

Document 12 : Tarifs du traiteur

Michelet TRAITEUR
Rue Au-dessus du Grand Champ
51520 Saint-Martin-sur-le-Pré
Tel : 03 26 35 88 92
Télécopie : 03 26 35 88 91
Courriel : michelettraiteur@gmail.com

Tarifs 2019

- Formule accueil café :
 - ≤ 300 personnes : 6,10 € HT /personne
 - > 300 et ≤ 450 personnes : 5,90 € HT/pers
 - > 450 personnes : 5,60 € /personne
- Cocktail :
 - < 500 personnes : 9,10 € HT/personne
 - > 500 personnes : 8,50 € HT/personne
- Déjeuner :
 - < 500 personnes : 25,30 € HT/personne
 - > 500 personnes : 23,90 € HT /personne

Taux de TVA à 20 %

Conditions générales de vente :

- Remise de 5 % à partir d'un montant de 11 000 € HT
- Acompte de 10 % à verser par chèque (ordre de Michelet traiteur) à la réservation.

Document 13 : Extrait du bilan du congrès départemental 2018

«En 2019, nous attendons la même fréquentation qu'en 2018.

- 620 élus au total sur la journée
- 450 élus ont participé à l'accueil café
- 610 élus ont participé au cocktail
- 140 élus ont participé au déjeuner.

Concernant les agendas, le format A4 plaît bien. Garder ce format pour l'année prochaine».

Baccalauréat professionnel Accueil – Relation clients et usagers	Code : 1906-ARCU2-2	Session 2019	SUJET
ÉPREUVE E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 heures	Coefficient : 4	Page 10 sur 13

Document 14 : Tarifs fournisseur Quo Vadis

			
14 RUE DU NOUVEAU BELE ZONE INDUSTRIELLE 44470 CARQUEFOU quocde@orange.fr		Association des Maires et Présidents de la Marne 51000 Châlons en Champagne	
Règlement à réception de la facture			
Devis n° 125 du 16/05/19			
Désignation	Quantité	Prix unitaire HT	Total HT
Agenda de bureau Réf F 30 Standard Format A4	1500	6,36	9 540,00
Devis valable 6 mois		Total HT	9 540,00
Prix Franco de port		TVA 20 %	1 908,00
		Total TTC en €	11 448,00

Document 15 : Tarifs fournisseur Vachon

			
Espace Performance, Bât. D3, 35760 Saint-Grégoire 02 99 23 63 23 Vachonag.@gmail.fr		Association des Maires et Présidents de la Marne 51000 Châlons en Champagne	
Devis AG/1518/CH du 05/05/2019			
	Quantité	Prix Unitaire HT	Total HT
Agenda Bureau V21 Format 13.3 x 20.8	1500	4,05	6 075,00
Devis valable jusqu'au 05/09/19		Total HT	6 075,00
Prix Franco de port		TVA 20 %	1 215,00
		Total TTC en €	7 290,00

Remise de 5 % si la commande est passée avant le 30/06/19

Baccalauréat professionnel Accueil – Relation clients et usagers	Code : 1906-ARCU2-2	Session 2019	SUJET
ÉPREUVE E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 heures	Coefficient : 4	Page 11 sur 13

Document 16 : Tarif fournisseur Color 36 Agendas



DEVIS N° BD/HC/ 018 05 001 du 18/05/19

Zone Industrielle
36320 Villedieu-sur-Indre
02 54 26 00 16

V/Interlocuteur : Bertrand Dheurle Tél. 06.43.08.27 (bertrand.dheurle@color36.fr)

- AGENDA DE BUREAU – REF F 30 Standard La semaine sur deux pages
- DESCRIPTIF : Format 210 x 297 mm (A4), 128 pages, 16 pages d'atlas quadri papier blanc PEFC 80gr, impression Bleu 285 + Gris 424 Reliure couture lin Signet (coloris à définir) et tranchefile Coins perforés
- COUVERTURE : Emboîtée ouatinée ARIZONA
- PERSONNALISATION : 1 encart de début de 40 pages en quadri d'après fichiers à nous fournir.
- QTÉ/ PRIX : 1 500 Exemplaires / 6,49 € PU HT (TVA à 20 %)
- Remise de 10 % pour toute commande supérieure à 1000 exemplaires.

CONDITIONS GÉNÉRALES

- TRANSPORT : Franco 1 destination France (Hors corse)
- LIVRAISON : le 31/10/19 au plus tard
- RÉGLEMENT : 30 jours fin de mois

Tampon Société et Signature Bon pour accord

Baccalauréat professionnel Accueil – Relation clients et usagers	Code : 1906-ARCU2-2	Session 2019	SUJET
ÉPREUVE E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 heures	Coefficient : 4	Page 12 sur 13

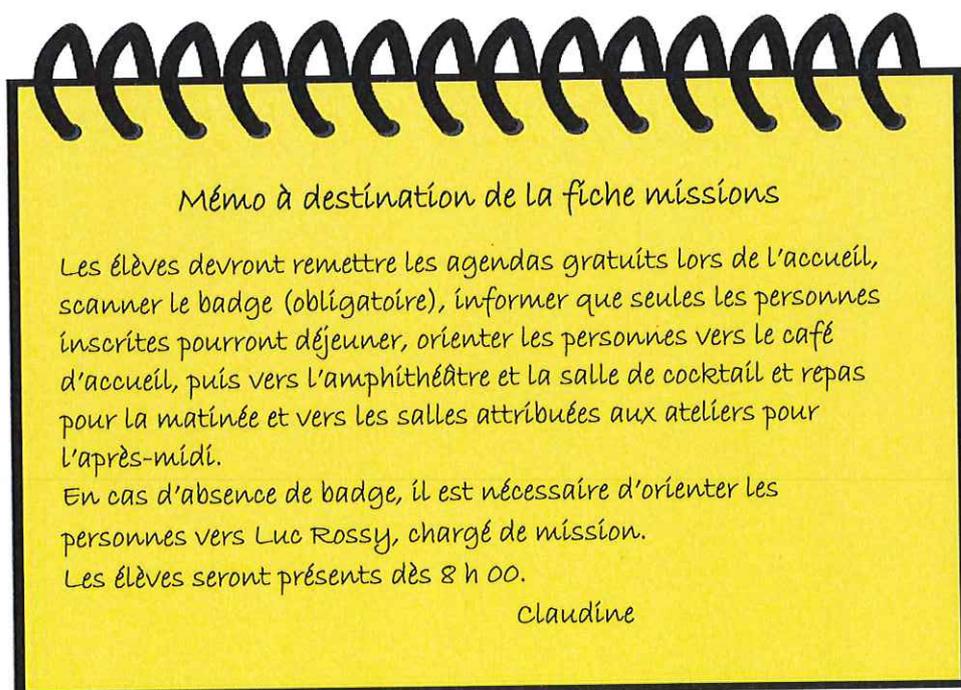
Document 17 : Planning de la journée du 9 novembre 2019

Congrès départemental

Association des Maires et Présidents d'Intercommunalités de la Marne
Samedi 9 novembre 2019 - Capitole en Champagne

9 h 00	Café d'accueil offert
9 h 30	Assemblée générale
10 h 30	Actualité locale
12 h 30	Cocktail offert par les Sénateurs de la Marne
13 h 15	Déjeuner des élus sur inscription préalable uniquement
14 h 30	Ateliers
17 h 00	Clôture du congrès

Document 18 : Mémo fiche de missions



Baccalauréat professionnel Accueil – Relation clients et usagers	Code : 1906-ARCU2-2	Session 2019	SUJET
ÉPREUVE E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 heures	Coefficient : 4	Page 13 sur 13