

**BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL
ACCUEIL - RELATION CLIENTS ET USAGERS**

SESSION 2020

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

**Durée : 4 h 00
COEFFICIENT : 4**

*L'usage de calculatrice avec mode examen actif est autorisé.
L'usage de calculatrice sans mémoire,
«type collègue» est autorisé.*

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

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

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers	2006-ARCU 2 1	Session 2020	SUJET
ÉPREUVE E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 heures	Coefficient : 4	Page 1 sur 13



Sciences Éducation
25 rue Marcel
37000 TOURS

Contact@scienceseducation.fr
<http://www.scienceseducation.com>

☎ 02 47 77 28 77
📠 02 47 77 28 73

Sciences Education

CONTEXTE PROFESSIONNEL

Document 1 : Organigramme de l'association
Document 2 : Missions du service accueil

GESTION COURANTE

Document 3 : Expositions et animations (extrait du catalogue)
Document 4 : Informations déplacements/défraiements
Document 5 : Message de monsieur Pricour
Document 6 : Présentation de l'espace numérique
Document 7 : Catalogue des animations de septembre à décembre 2020

MISSION SPÉCIFIQUE

Document 8 : Extrait de la procédure de préparation du festival des sciences
Document 9 : Notes d'Emmanuel Salin
Document 10 : Extrait du calendrier 2020
Document 11 : Extrait du compte rendu du festival des sciences 2019
Document 12 : Consignes de Marie Fouchier
Document 13 : Extrait de la charte graphique de l'association

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers	2006-ARCU 2 1	Session 2020	SUJET
ÉPREUVE E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 heures	Coefficient : 4	Page 2 sur 13



Sciences Éducation
25 rue Marcel
37000 TOURS

Contact@scienceseducation.fr
<http://www.scienceseducation.com>

) 02 47 77 28 77
☎ 02 47 77 28 73

Sciences Éducation

Sciences Éducation, créée en 2005, est une association régie par la loi du 1^{er} juillet 1901. Située à Tours, en région Centre, elle intervient dans le domaine de l'accompagnement scientifique et numérique.

Sciences Éducation propose des animations et des expositions aux écoles, aux collèges et aux maisons de quartier afin de développer la culture scientifique.

Depuis septembre 2018, l'association gère un espace numérique qui propose des animations dans le domaine du numérique, des formations et un centre de ressources.

Elle cherche également à s'investir dans l'éducation au développement durable.

Elle bénéficie de la reconnaissance du ministère de la Transition écologique et du ministère de la Culture et a obtenu le label *Science et Culture, Innovation* du ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation.

Ses partenaires sont les centres de recherche, le CNRS (Centre national de la recherche scientifique), le BRGM (Bureau de recherches géologiques et minières), l'INRA (Institut national de la recherche agronomique) et les universités.

SA PRIORITÉ EST L'ENGAGEMENT DE PROXIMITÉ

Elle est animée par 9 salariés permanents et 15 bénévoles.

Chaque année :

- 800 enfants et jeunes, de la maternelle au lycée, sont bénéficiaires des activités de l'association ;
- 80 jeunes pratiquent des activités scientifiques et numériques pendant l'été ;
- 2 000 personnes visitent les expositions et utilisent les malles pédagogiques.

SES AUTRES ACTIVITÉS

Sciences Éducation assure également la formation des jeunes adultes à l'animation scientifique et numérique.

SES MISSIONS

- L'encadrement d'animations scientifiques et numériques.
- La réalisation d'expositions.
- La gestion de l'espace numérique et du centre de ressources.
- La location de malles et outils pédagogiques itinérants.
- L'accompagnement de projets culturels.
- L'organisation d'événements et de manifestations.

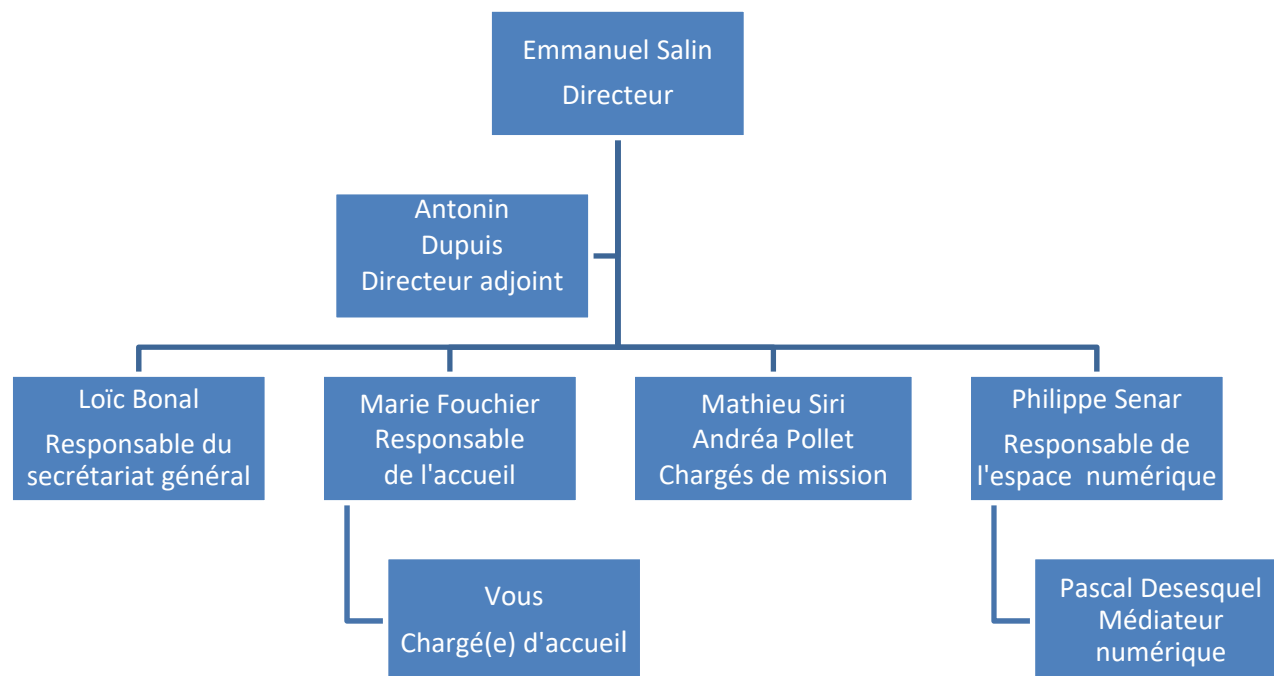
Baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers	2006-ARCU 2 1	Session 2020	SUJET
ÉPREUVE E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 heures	Coefficient : 4	Page 3 sur 13

VOTRE POSTE ET VOS FONCTIONS

Titulaire du baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers, vous travaillez en tant que chargé(e) d'accueil dans l'association Sciences Éducation, sous la responsabilité de Marie Fouchier, responsable du service Accueil.

Les postes, les fonctions et les différentes missions du service Accueil sont répertoriés dans les documents 1 et 2.

Document 1 : Organigramme de l'association



Document 2 : Missions du service accueil

FONCTION	MISSIONS
Responsable de l'accueil Marie Fouchier	<ul style="list-style-type: none"> • Organiser et planifier le travail de l'équipe. • Garantir la qualité de l'accueil. • Superviser l'activité de l'accueil. • Identifier les besoins de formation. • Mettre à jour les procédures de travail. • Prendre en charge les accueils spécifiques et conflictuels. • Évaluer la qualité de l'accueil.
Chargé(e) d'accueil Vous	<ul style="list-style-type: none"> • Accueillir, renseigner et informer le public sur les services de l'association en face à face ou par téléphone. • Animer et organiser l'espace d'accueil et d'information. • Mettre à jour les outils logistiques. • Effectuer les tâches administratives. • Gérer les rendez-vous. • Actualiser l'affichage et les informations mises à la disposition du public. • Gérer les fournitures et les relations avec les fournisseurs. • Participer à l'organisation des événements et des manifestations. • Gérer la location des mallettes et des outils pédagogiques itinérants.
Matériel à disposition : un ordinateur, une imprimante, un scanner, un standard téléphonique.	

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers	2006-ARCU 2 1	Session 2020	SUJET
ÉPREUVE E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 heures	Coefficient : 4	Page 4 sur 13

GESTION COURANTE DE L'ACCUEIL


Nous sommes le 19 juin 2020. Vous prenez votre poste. Marie Fouchier vous a laissé la liste des tâches à réaliser.

GESTIONNAIRE DES TÂCHES

Accueil Mes Services Administration Aide

Coffre Tâches Dossiers Mots de passe Courriers / Fax Comptes Courants

Ajouter un dossier

	INTITULÉ	STATUT	DATE
 Sciences Education	1 – Répondre à la demande de Monsieur Pricour. Adresser le devis en pièce jointe.	À réaliser	19/06/20
	2 – Dégager et présenter, sous forme de tableau, les caractéristiques et les avantages de l'espace numérique, pour que Monsieur Salin puisse mettre à jour la page d'accueil de notre site internet.	À réaliser	19/06/20
	3 – Préparer le planning hebdomadaire des nouvelles animations numériques qui commenceront le 15 septembre 2020. Visualiser le type de public et la référence de l'animation	À réaliser	19/06/20

Document 3 : Expositions et animations (extrait du catalogue)

EXPOSITIONS ET ANIMATIONS SCIENTIFIQUES

Les devis, d'une validité de 3 mois, sont gratuits et établis par nos soins.

Tous nos tarifs sont présentés nets. Sciences Éducation n'est pas assujettie à la TVA (art. 293 du CGI).

EXPOSITIONS

Public visé Scolaires (primaires et collèges) Contraintes techniques/Surface à prévoir : 100 m ² minimum Compléments fournis - Les dossiers pédagogiques Liste des expositions disponibles - Le corps humain - De la terre à l'univers - Les déchets - Les tremblements de terre	Locations sans animateur 1 semaine 549 € 2 semaines 770 € 1 mois 1 075 € 1 trimestre 2 275 € 1 an 4 435 €	
	Locations avec animateur une semaine maximum 2 542 €	

ANIMATIONS

Liste des animations disponibles	Tarifs (hors défraiements transport)
Éolienne - à partir de 14 ans <input type="checkbox"/> Construction en salle avec tables et chaises	<input type="checkbox"/> 1 jour d'animation : 300 € <input type="checkbox"/> Matériels : 9 € par participant
Lampe de poche à led - à partir de 8 ans <input type="checkbox"/> Construction en salle avec tables et chaises	<input type="checkbox"/> ½ journée d'animation : 150 € <input type="checkbox"/> Matériels : 8 € par lampe et par participant
Lunettes astronomiques - à partir de 14 ans <input type="checkbox"/> Construction en salle avec tables et chaises	<input type="checkbox"/> 1 jour d'animation : 300 € <input type="checkbox"/> Matériels : 3 € par participant
Micro-fusées à eau - à partir de 7 ans <input type="checkbox"/> Construction en salle avec tables et chaises, 2 prises 220 V <input type="checkbox"/> Lancement : terrain dégagé de 200 m ²	<input type="checkbox"/> 1 jour d'animation : 300 €/jour <input type="checkbox"/> Matériels : 15 € par fusée et par participant
Véhicules éoliens - à partir de 14 ans <input type="checkbox"/> Construction en salle avec tables et chaises	<input type="checkbox"/> 1 jour d'animation : 300 € - 1 jour et demi : 450 € <input type="checkbox"/> Matériels : 9 € par participant
Détecteurs de mouvements - à partir de 12 ans <input type="checkbox"/> Construction en salle avec tables et chaises <input type="checkbox"/> Utilisation de fers à souder	<input type="checkbox"/> 1 jour d'animation : 300 € <input type="checkbox"/> Matériels : 10 € par participant
Défraiements : Déplacements transport : 0,50 € par kilomètre (A/R depuis TOURS) + péage éventuel.	
Acompte de 30 %.	

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers	2006-ARCU 2 1	Session 2020	SUJET
ÉPREUVE E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 heures	Coefficient : 4	Page 6 sur 13

Document 4 : Informations déplacements/défraiements

Déplacements au départ de Tours

	TOURS DISTANCES aller	Tarif péage
BLOIS	65 km	5,90 €
CHÂTEAU-RENAULT	38 km	2,90 €
AMBOISE	24 km	
LANGAIS	31 km	
CHINON	46 km	
SAINTE-MAURE-DE-TOURAIN	39 km	4,00 €
LOCHES	41 km	2,50 €
DESCARTES	57 km	4,00 €

Défraiements :

- Déplacements : 0,50 € par kilomètre (A/R depuis Tours).

Document 5 : Message de monsieur Pricour

Rechercher dans les messages

Nouveau message

Boîte de récepti... 2406

Messagerie suivies

En attente

Important

Messages envoyés

Brouillons 20

Catégories

[imap]/Sent

Contact Sciences Education

Nathalie +

Aucun contact de Hangouts

Rechercher quelqu'un

De : marc.pricour@ac-orleans-tours.fr
À : Contact@scienceseducation.fr

Objet : Demande de devis animations 09:36 (il y a 2 heures)

Bonjour Madame,

Je souhaite mettre en place des activités d'animation pour la deuxième semaine de septembre, à destination :

- d'une classe de CE2 de 32 élèves de 8 ans et plus (animations en intérieur et en extérieur, pour 1 journée),
- d'une classe de CM2 de 28 élèves de 10 ans et plus (uniquement à l'intérieur, pour une demi-journée).

Merci de bien vouloir me faire une proposition chiffrée des interventions qui pourraient correspondre au niveau des élèves.

Cordialement.

Marc Pricour
Directeur
École primaire du Colombier
10 rue des Pentès
37500 CHINON
Tél : 02 47 93 15 42

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers	2006-ARCU 2 1	Session 2020	SUJET
ÉPREUVE E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 heures	Coefficient : 4	Page 7 sur 13

L'ESPACE NUMÉRIQUE

L'appropriation des outils multimédias

Notre association gère, depuis septembre 2018, un espace numérique ouvert tous les jours (sauf le dimanche) de 10 h à 12 h et de 14 h à 18 h. L'espace numérique s'adresse à tous les publics : individuel, scolaire, associatif, du niveau débutant au niveau expert.

Notre espace est idéalement situé aux abords du centre-ville de Tours, à 10 minutes à pied de la gare et du tramway. L'accès aux autoroutes est à 10 minutes en véhicule personnel. Nous proposons des outils de dernière génération.

L'espace numérique dispose de matériels spécifiques pour les personnes en situation de handicap (logiciels adaptés, reconnaissance vocale, joystick, mobilier ergonomique, clavier virtuel, casques...).

ESPACE D'INITIATION

Il a pour vocation d'être un espace d'initiation aux technologies de l'information et de la communication.

Services proposés pour les JEUNES

Sciences Éducation propose également des animations numériques réservées aux tranches d'âge : 3/5 ans, niveau maternelle ; 6/11 ans, niveau primaire ; 12/15 ans, niveau collège.

Services proposés pour le PUBLIC ADULTE

- L'initiation à la bureautique et à internet : traitement de texte, tableur, outils de présentation/de mise en page.
- Le montage de vidéo et la retouche de photos numériques.
- Les nouvelles utilisations et pratiques : multimédias, réseaux sociaux, 3D.

Services proposés pour les associations

- Réalisation de blog, de newsletter.
- Création d'activités en ligne pour les adhérents.

Les associations sont reçues uniquement sur rendez-vous.

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers	2006-ARCU 2 1	Session 2020	SUJET
ÉPREUVE E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 heures	Coefficient : 4	Page 8 sur 13

Document 7 : Catalogue des animations de septembre à décembre 2020 (1/2)

LISTE DES ANIMATIONS DE SEPTEMBRE À DÉCEMBRE 2020

ANIMATION 1 : S'INITIER À LA BUREAUTIQUE ET INTERNET	ANIMATION 2 : DESSINER AVEC LA LUMIÈRE
Objectifs <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gérer les dossiers et fichiers ▪ Utiliser les réseaux sociaux ▪ Retoucher ses photos 	Objectifs <ul style="list-style-type: none"> ▪ Réaliser une photo en pose longue ▪ Créer un tableau dans l'espace en utilisant différentes sources lumineuses
Dates De septembre à décembre 2020 Tous les mardis et samedis de 15 h 30 à 17 h 00 Tarifs 10 séances : 25 € + 15 € d'adhésion annuelle Difficulté ★★	Dates De septembre à décembre 2020 Tous les mardis de 10 h 30 à 12 h 00 Tarifs 10 séances : 25 € + 15 € d'adhésion annuelle Difficulté ★
Outils Logiciels de retouche photos Navigation dans l'explorateur Public visé Tout public Accessible aux personnes en situation de handicap	Outils Appareil photo numérique, logiciel retouche image Public visé Pour les 3 à 5 ans (maternelle)

ANIMATION 3 : RÉALISER UN FILM D'ANIMATION	ANIMATION 4 : CRÉER UN JEU VIDÉO
Objectifs <ul style="list-style-type: none"> ▪ Découvrir une technique de film d'animation ▪ Réaliser un film d'animation à partir d'une histoire 	Objectifs <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manipuler un monde en 3 dimensions ▪ Créer des blocs de construction
Dates De septembre à décembre 2020 Tous les mercredis de 14 h 30 à 17 h 30 Tarifs 10 séances : 35 € + 15 € d'adhésion annuelle Difficulté ★	Dates De septembre à décembre 2020 Tous les vendredis de 15 h 30 à 17 h 00 Tarifs 10 séances : 25 € + 15 € d'adhésion annuelle Difficulté ★★
Outils Appareil photo numérique (de préférence fixé sur pied) ou webcam Un logiciel de montage ou de stop-motion (éditeur vidéo) Public visé Pour les 6 à 11 ans (primaire) Accessible aux personnes en situation de handicap	Outils Logiciel 3D Public visé Tout public Accessible aux personnes en situation de handicap

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers	2006-ARCU 2 1	Session 2020	SUJET
ÉPREUVE E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 heures	Coefficient : 4	Page 9 sur 13

Document 7 (suite) : Catalogue des animations de septembre à décembre 2020 (2/2)

ANIMATION 5 : MODULES	ANIMATION 6 : RÉALISER UN REPORTAGE
<p>Module tablette</p> <ul style="list-style-type: none"> Tous les lundis de 10 h 00 à 12 h 00 <p>Module traitement de texte</p> <ul style="list-style-type: none"> Tous les lundis de 14 h 00 à 16 h 00 <p>Module tableur</p> <ul style="list-style-type: none"> Tous les lundis de 16 h 30 à 18 h 00 <p>Module retouche d'image</p> <ul style="list-style-type: none"> Tous les jeudis de 10 h 00 à 12 h 00 <p>Module montage vidéo</p> <ul style="list-style-type: none"> Tous les vendredis de 10 h 00 à 12 h 00 	<p>Objectifs</p> <ul style="list-style-type: none"> Apprendre l'écriture multimédia Réaliser une série de travaux et d'interviews Prendre des photos numériques Rédiger le contenu des articles Mettre en forme et en ligne des reportages
<p>Dates De septembre à décembre 2020</p> <p>Tarifs</p> <p>3 séances : 10 € + 15 € d'adhésion annuelle</p> <p>Difficulté ★ ★</p>	<p>Dates De septembre à décembre 2020 Prévoir 4 h par semaine (2 x 2 heures) sauf le samedi et jamais après 17 h 00</p> <p>Tarifs</p> <p>10 séances : 25 € + 15 € d'adhésion annuelle</p> <p>Difficulté ★ ★</p>
<p>Outils Tablette, open office, logiciel de retouche et de montage</p> <p>Public visé Tout public Accessible aux personnes en situation de handicap</p>	<p>Outils Internet, logiciels, appareil photo numérique, enregistreur</p> <p>Public visé Pour les 12 à 15 ans (collège) Accessible aux personnes en situation de handicap</p>

MISSION SPÉCIFIQUE

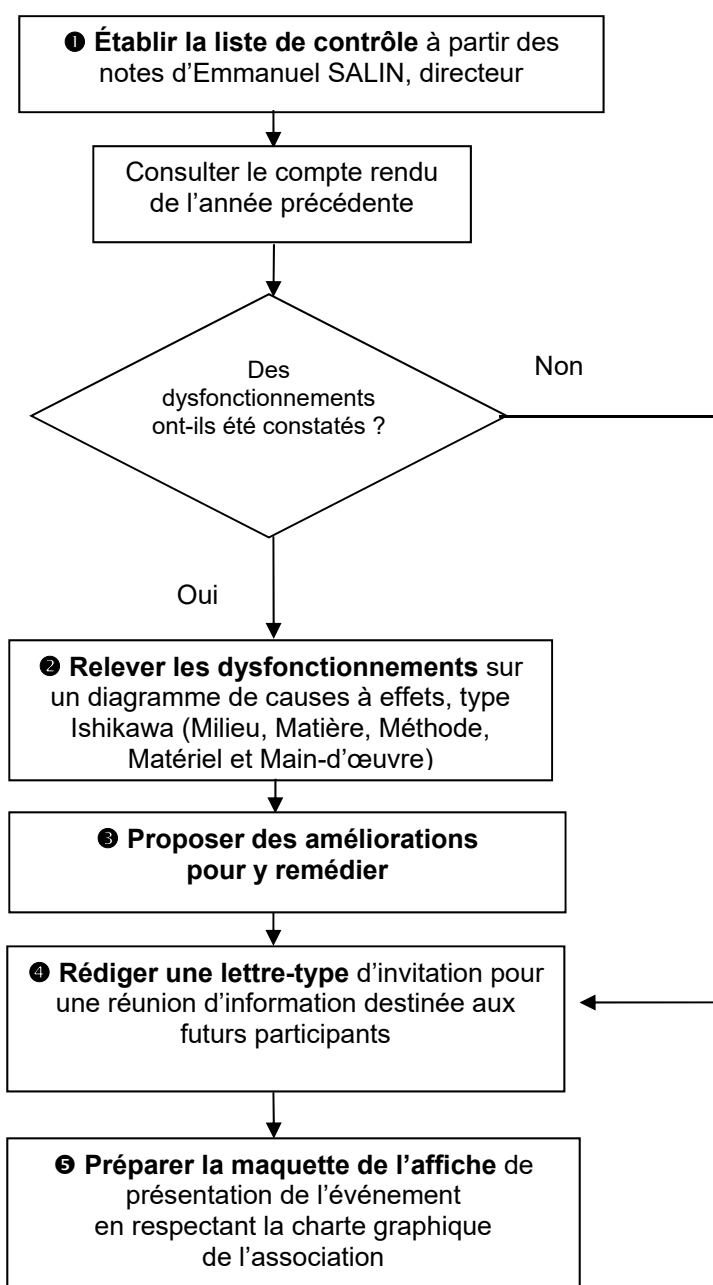
Chaque année, l'association organise le festival des sciences.

Le festival des sciences regroupe des enseignants et chercheurs qui souhaitent mettre en place un stand et se faire connaître. C'est l'occasion pour Sciences Éducation de présenter ses outils pédagogiques.

Cette année, le festival aura lieu du lundi 19 au vendredi 23 octobre 2020 de 10 h à 18 h au Parc du Lion d'Or - 75 avenue Michelet - 37000 TOURS. Plus de 1 000 visiteurs sont attendus. Les visiteurs viennent surtout en famille et les écoles sont nombreuses à participer.

Marie Fouchier vous demande de prendre connaissance de l'extrait de la procédure de préparation du festival et de faire le nécessaire.

Document 8 : Extrait de la procédure de préparation du festival des sciences



Baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers	2006-ARCU 2 1	Session 2020	SUJET
ÉPREUVE E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 heures	Coefficient : 4	Page 11 sur 13

Préparation du festival des sciences

Activités liées à la communication

- Déterminer le programme, lundi 13 juillet.
- Envoyer les lettres d'invitation aux officiels, semaine 35.
- Produire le programme officiel et prévoir les délais d'impression, fin semaine 30.
- Mettre en place la publicité de l'événement, semaine 36.

Activités d'organisation

- Établir un budget prévisionnel, fin juin.
- Faire les pochettes des participants (attention à l'éco-communication), lundi 5 octobre.
- Former un comité organisateur, milieu semaine 26.
- Faire le bilan budgétaire, entre le mardi et le jeudi suivant l'événement.
- Établir des contacts avec les prestataires : voitures de restauration rapide, semaine 36.

Document 10 : Extrait du calendrier 2020

Juin 2020							
n°	Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di
23	1	2	3	4	5	6	7
24	8	9	10	11	12	13	14
25	15	16	17	18	19	20	21
26	22	23	24	25	26	27	28
27	29	30					

Juillet 2020							
n°	Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di
27			1	2	3	4	5
28	6	7	8	9	10	11	12
29	13	14	15	16	17	18	19
30	20	21	22	23	24	25	26
31	27	28	29	30	31		

Août 2020							
n°	Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di
31						1	2
32	3	4	5	6	7	8	9
33	10	11	12	13	14	15	16
34	17	18	19	20	21	22	23
35	24	25	26	27	28	29	30
36	31						

Septembre 2020							
n°	Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di
36		1	2	3	4	5	6
37	7	8	9	10	11	12	13
38	14	15	16	17	18	19	20
39	21	22	23	24	25	26	27
40	28	29	30				

Octobre 2020							
n°	Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di
40				1	2	3	4
41	5	6	7	8	9	10	11
42	12	13	14	15	16	17	18
43	19	20	21	22	23	24	25
44	26	27	28	29	30	31	

Document 11 : Extrait du compte rendu du festival des sciences 2019

EXTRAIT DU COMPTE RENDU DE L'ANNEE PRÉCÉDENTE

I – Mise en place

L'organisation générale a été appréciée. La signalétique était bien disposée.

Beaucoup de visiteurs étaient sur place une demi-heure avant l'ouverture (prévue à 10 h), dont de très nombreux collégiens accompagnés de leurs professeurs. Les programmes n'étaient pas encore disponibles et les visiteurs auraient souhaité préparer leur visite pendant qu'ils patientaient. Le nombre de programmes était insuffisant.

II – Stands et animation

Les ateliers destinés aux enfants ont beaucoup plu, particulièrement l'atelier «micro fusées» et «les mathématiques c'est amusant».

L'atelier «imprimante 3D», prévu à 10 h, n'a pas eu lieu car les intervenants ne se sont pas présentés le matin. L'animation n'a commencé qu'à 14 h. Le personnel d'accueil n'a pas été informé de l'absence des intervenants.

Quelques visiteurs ont déploré le retard de certains participants sur leur stand, ce qui a occasionné une désorganisation de leur visite.

Les stands des animations étaient trop proches des expositions, ce qui a dérangé certains visiteurs. De plus, les stands étaient en plein soleil.

III – Restauration

De nombreux visiteurs ont été déçus par le manque de voitures de restauration rapide ; ils n'ont pas pu rester la journée entière pour cette raison.

IV – Divers

Des visiteurs ont déploré que les programmes n'étaient pas en papier recyclable ; ils n'ont pas manqué de nous rappeler notre mission dans le domaine du développement durable.

Document 12 : Consignes de Marie Fouchier

↳ La lettre-type d'invitation relative à la réunion d'information, à destination de nos partenaires qui souhaitent s'inscrire au festival 2020, est signée par le directeur.

Cette réunion se déroulera à l'IUT de TOURS - 3 rue de Bourges 37000 TOURS, le 30 juin 2020 à 18 h 30.

Pensez à rappeler le lieu et les dates de l'événement. Précisez la possibilité, afin de mieux les accompagner, de recevoir la procédure d'appel à projets en se connectant à notre site (rubrique info festival). N'oubliez pas les formules habituelles.

↳ La maquette de l'affiche de présentation de la manifestation : pensez à une accroche et précisez que le festival est tout public et gratuit et qu'il y aura de nouveaux ateliers pour les enfants de 3 à 14 ans. Respectez la charte graphique de l'association.

Document 13 : Extrait de la charte graphique de l'association

Sciences Education



Le logotype est à positionner en haut à gauche sur tous les supports (papier à en-tête, documents officiels, plaquettes, dossiers...).

Les dimensions des maquettes sont de 14 x 10 cm.

Deux couleurs maximum par document, les dégradés sont possibles. Choisir en priorité les couleurs du logo.

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers	2006-ARCU 2 1	Session 2020	SUJET
ÉPREUVE E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 heures	Coefficient : 4	Page 13 sur 13