

**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.*

*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 : AP 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 16



Centre culturel Didier Bienaimé

25 bis avenue Roger Salengro
10600 La Chapelle-Saint-Luc
www.culture-chapelle-st-luc.fr
reservation@la-chapelle-st-luc.eu
03 25 74 92 12

LCSLCULTURE     

LA CHAPELLE-SAINT-LUC

LE CONTEXTE PROFESSIONNEL

- Document 1 : Organigramme du centre culturel
- Document 2 : Procédure de réservation
- Document 3 : Fiche de poste du (de la) chargé(e) d'accueil

GESTION COURANTE DE L'ACCUEIL

- Document 4 : Cahier journalier du 22 juin 2020
- Document 5 : Message téléphonique de monsieur Gagnard
- Document 6 : Courriel de l'association Julien Screeve
- Document 7 : Tarifs des locations du centre culturel Didier Bienaimé
- Document 8 : Planning du centre culturel Didier Bienaimé
- Document 9 : Devenir mécène
- Document 10 : Consignes de Zinep Ayvaz

MISSION SPÉCIFIQUE

- Document 11 : Courriel de madame Quentin
- Document 12 : Remue-méninges (brainstorming) sur la préparation de la fête de la Saint-Luc
- Document 13 : Calendrier 2020
- Document 14 : Extrait des conditions de prestations de l'association Zizanie
- Document 15 : Extrait du catalogue de l'association Zizanie
- Document 16 : Offres hôtelières
- Document 17 : Plan du vide-greniers de la Saint-Luc
- Document 18 : Questions récurrentes

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers	Code : AP 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 16

LE CONTEXTE PROFESSIONNEL



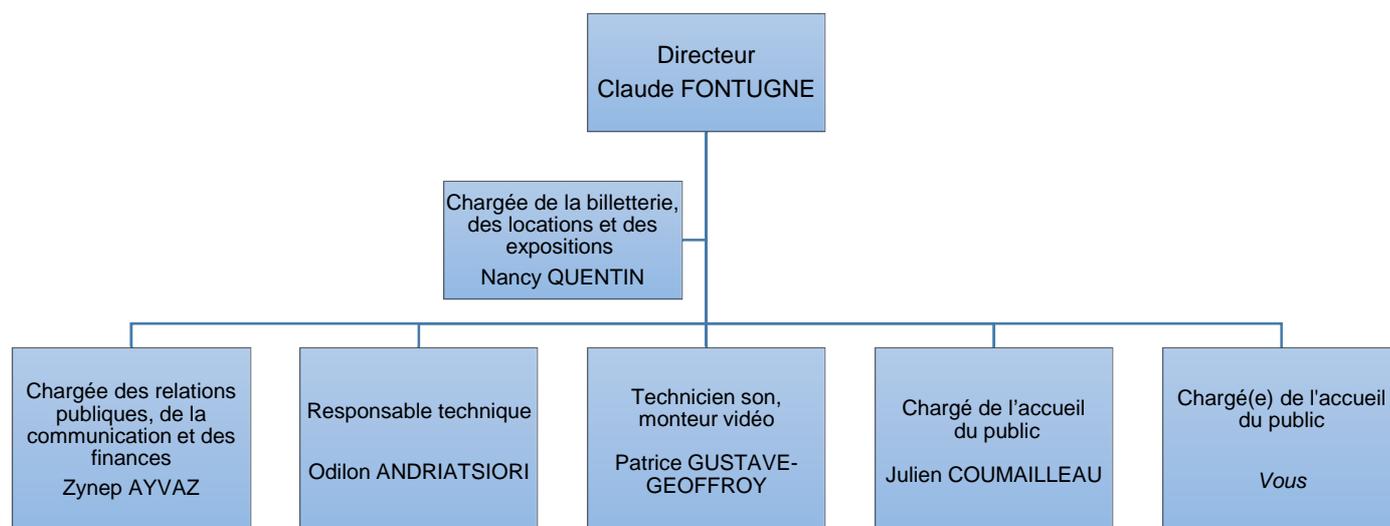
Le centre culturel Didier Bienaimé est situé 25 bis avenue Roger Salengro à La Chapelle-Saint-Luc. Inauguré en 1989, il doit son nom au comédien aubois, Didier Bienaimé, disparu en 2004.

Afin de faire découvrir la culture dans toutes ses expressions, ce n'est pas un, mais trois espaces qui le composent, le premier rassemblant les salles de spectacle et d'exposition, le second, l'école municipale de musique et le troisième, la médiathèque Éliane Chartier. À ces salles, vient s'ajouter le musée de la malterie de Champagne, situé avenue de la gare, où se tiennent des expositions, des concerts et des manifestations, telle la Fête du train.

Le centre culturel propose une programmation riche et diversifiée au sein de sa grande salle de spectacle et de ses deux salles d'exposition qui vivent au rythme des pièces de théâtre, des spectacles de danse, des concerts, des spectacles jeunes publics, de son festival international du court métrage, mais aussi des expositions et des conférences.

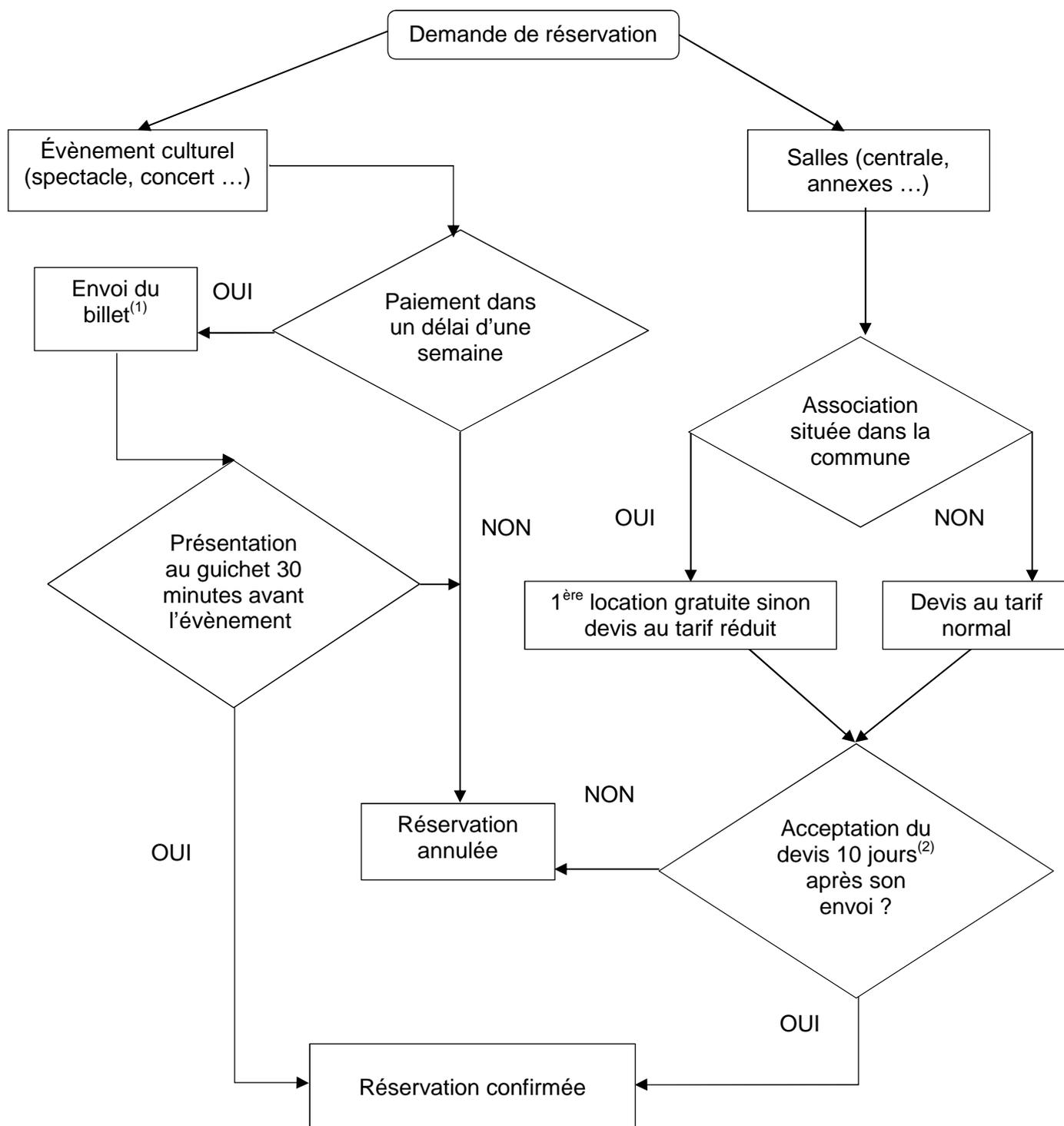
Vous êtes chargé(e) de l'accueil du public avec votre collègue Julien Coumaillau.

Document 1 : Organigramme du centre culturel



Baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers	Code : AP 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 16

Document 2 : Procédure de réservation



(1) Les billets ne sont ni repris ni échangés. Tout billet perdu ne peut être remplacé.

(2) Les salles étant très demandées, le délai doit impérativement être respecté. Le devis doit être retourné avec la mention «Bon pour accord» + signature et nom du demandeur.

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers	Code : AP 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 16

Document 3 : Fiche de poste du (de la) chargé(e) d'accueil

I. ENVIRONNEMENT DU POSTE DE TRAVAIL	
ORGANISATION DU TRAVAIL	Temps complet. 35 heures hebdomadaires.
RELATIONS	Tous les services. Usagers et partenaires du centre culturel Bienaimé.
CONTRAINTES DU POSTE	Travail le week-end et en soirée selon les impératifs de la programmation culturelle. Travail sur écran : fatigue visuelle et TMS (troubles musculo-squelettiques).
II. DESCRIPTIF DU POSTE	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Accueil et renseignement du public sur place ou par téléphone. ▪ Accueil et permanence lors d'évènements. ▪ Gestion de la billetterie et des locations de salles du centre culturel. ▪ Recueil et traitement des informations nécessaires à la mise en place des activités culturelles. ▪ Tri, classement et archivage de documents. ▪ Suivi et mise en forme des dossiers administratifs. ▪ Mise sous pli pour les services Culture et Communication. ▪ Orientation du public vers les services ou organismes compétents. ▪ Gestion du courrier arrivée et départ du centre culturel. ▪ Réalisation de travaux de bureautique. 	
III. PROFIL DU POSTE	
<p>SAVOIRS</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Techniques de base d'assemblage de documents. ▪ Notions d'organisation et de gestion du temps. ▪ Procédures administratives. ▪ Fonctionnement de l'Internet et de l'intranet. ▪ Connaissance de l'environnement territorial. ▪ Principes et méthodes de recherches documentaires. 	
<p>SAVOIR-FAIRE</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Appréhender le caractère d'urgence des informations à transmettre. ▪ Rechercher et diffuser des informations. ▪ Recevoir, filtrer et réorienter les courriers électroniques. ▪ Réaliser la saisie de documents de formes et contenus divers. ▪ Mettre en forme et présenter des dossiers. ▪ Réaliser des comptes rendus de réunions. ▪ Utiliser l'outil informatique et l'intranet. ▪ Organiser son temps de travail. ▪ Suivre et organiser un planning. ▪ Identifier et gérer la demande des usagers. 	
<p>SAVOIR-ÊTRE</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Respect des obligations de discrétion et de confidentialité. ▪ Qualité de la communication orale et écrite. ▪ Travail en équipe au sein du service. 	

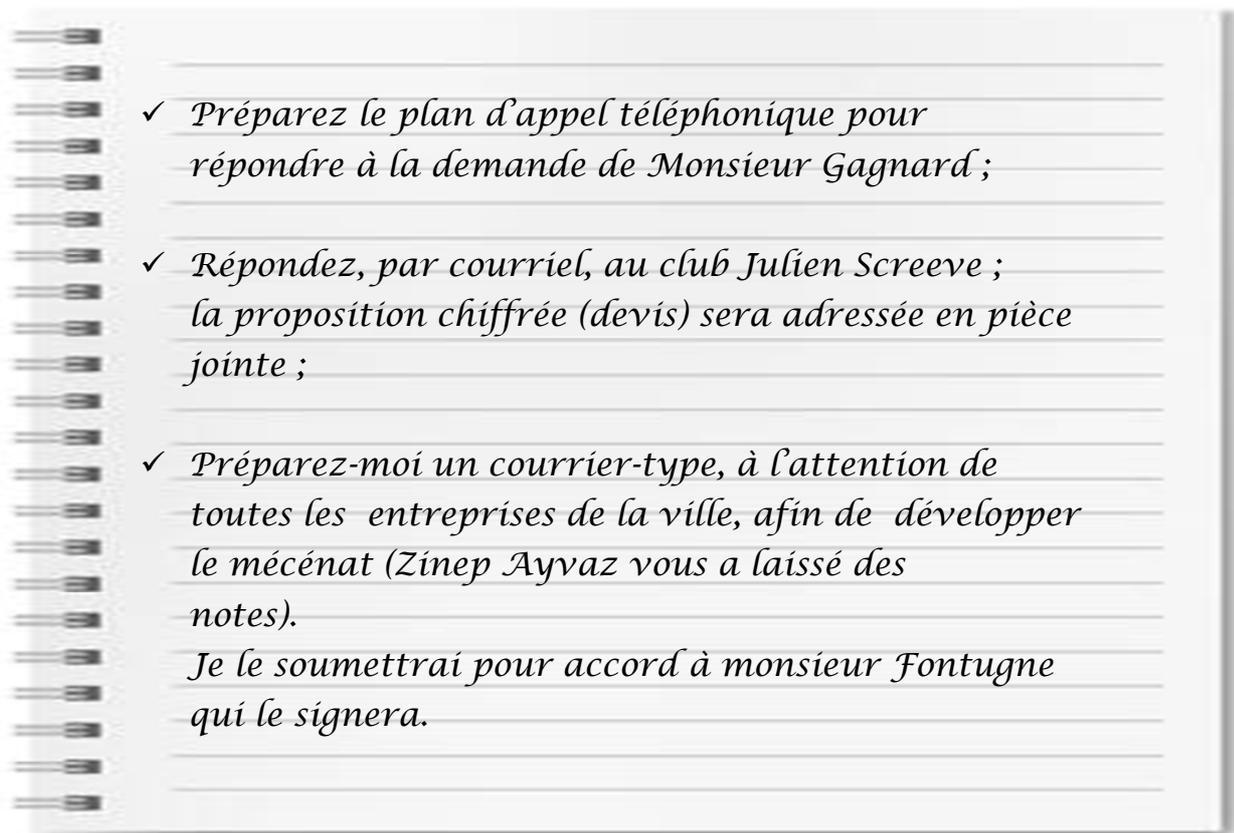
Baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers	Code : AP 2006-ARCU 2 1	Session 2020	SUJET
ÉPREUVE E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 heures	Coefficient : 4	Page 5 sur 16

GESTION COURANTE DE L'ACCUEIL

Nous sommes le 22 juin 2020. Vous travaillez sous la responsabilité de Nancy Quentin, chargée de la billetterie, des locations et des expositions.

Nancy Quentin est absente aujourd'hui et vous demande de réaliser les activités suivantes.

Document 4 : Cahier journalier du 22 juin 2020



Document 5 : Message téléphonique de monsieur Gagnard



«Bonjour, je suis Pierre Gagnard. J'ai acheté 2 places pour le spectacle «Une vie sur mesure» de la compagnie Ki M'aime, le mercredi 24 juin à 20 h 30. Je les ai perdues lors de mon déménagement.
Étant donné que je suis un fidèle spectateur, pourriez-vous m'en redonner gratuitement de nouvelles ?
Rappelez-moi rapidement ; si je ne décroche pas, n'hésitez- pas à me laisser un message sur ma boîte vocale.»

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers	Code : AP 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 16

Document 6 : Courriel de l'association Julien Screeve

	De ▾	d.connegan@gmail.com
	À...	réservation@la-chapelle-st-luc.eu
	Cc...	
	Objet	Location de salles

Bonjour,

Nous souhaiterions exposer, en fin d'année, les ouvrages réalisés lors de nos activités Patchwork et Broderie Richelieu.

Notre club a déjà organisé, en janvier, un spectacle de danse (moderne, country et orientale) dans la salle centrale.

À cette occasion, nous voudrions louer la petite et la grande annexes, un week-end de novembre ou de décembre et avant les vacances de Noël.

Cordialement,
 Didier Connégan
 Président de l'association Julien Screeve
 9 rue Raymond Chasseigne
 10600 La Chapelle-Saint-Luc

Document 7 : Tarifs des locations du centre culturel Didier Bienaimé

Centre culturel Didier Bienaimé Tarifs applicables à compter du 1 ^{er} janvier 2020*		
	Tarif 1 jour	Tarif week-end (du vendredi 19 h au lundi 10 h)
SALLE CENTRALE		
Tarif de location	310 €	575 €
Tarif réduit	220 €	380 €
Tarif conférence	90 €	127 €
GRANDE ANNEXE		
Tarif de location	170 €	295 €
Tarif réduit	115 €	195 €
PETITE ANNEXE		
Tarif de location	150 €	240 €
Tarif réduit	95 €	158 €
CUISINE	100 €	160 €
CAFÉTÉRIA	39 €	57 €
CENTRE COMPLET		
Tarif de location	610 €	1 038 €
Tarif réduit	350 €	686 €

* hors consommation d'électricité et de chauffage

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers	Code : AP 2006-ARCU 21	Session 2020	SUJET
ÉPREUVE E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 heures	Coefficient : 4	Page 7 sur 16

Document 8 : Planning du centre culturel Didier Bienaimé

NOVEMBRE 2020

Dates		Thèmes	Horaires	Avec gradins	Sans gradins	Petite annexe	Grande annexe	Cuisine	Cafétéria
Dimanche	1	Association Les Pétillantes				Expo Nicole A & Gérard D			
Lundi	2	Association Les Pétillantes				Expo Nicole A & Gérard D			
Mardi	3	Rencontres philosophiques	18 h 30			Expo Nicole A & Gérard D			
Mercredi	4	Association Les Pétillantes	13 h 30 - 17 h			Expo Nicole A & Gérard D			
Jeudi	5	Spectacle - Manger	20 h 30			Expo Nicole A & Gérard D			
Vendredi	6	Court en scène	14 h 30 - 15 h 30	X		Expo Nicole A & Gérard D			
Samedi	7	Court en scène	10 h 30 - 14 h 30	X		Expo Nicole A & Gérard D			
Dimanche	8	Court en scène	10 h 30 - 14 h 30	X		Expo Nicole A & Gérard D			
Lundi	9					Expo Nicole A & Gérard D			
Mardi	10					Expo Nicole A & Gérard D			
Mercredi	11	Férié - Armistice							
Jeudi	12					Expo Nicole A & Gérard D			
Vendredi	13					Démontage expo			
Samedi	14	Comité d'animation							
Dimanche	15	Hameau Saint-Luc							
Lundi	16	Montage							
Mardi	17	Option Christine S.			X	X	X	X	X
Mercredi	18	Option Christine S.	9 h - 18 h		X	X	X	X	X
Jeudi	19								
Vendredi	20								
Samedi	21								
Dimanche	22								
Lundi	23								
Mardi	24								
Mercredi	25								
Jeudi	26								
Vendredi	27	Installation	9 h - 12 h/14 h - 17 h		X	X	X	X	X
Samedi	28	La nuit des sports	16 h - 2 h		X	X	X	X	X
Dimanche	29								
Lundi	30								

DÉCEMBRE 2020

Dates		Thèmes	Horaires	Avec gradins	Sans gradins	Petite annexe	Grande annexe	Cuisine	Cafétéria
Mardi	1	Spectacle - Le temps de l'amour	9 h - 12 h/14 h - 17 h	X					
Mercredi	2			X		Colis Cmas	Troyes Habitat	X	
Jeudi	3	Concert - Les locaux motivés	19 h 30	X		Colis Cmas			
Vendredi	4					Colis Cmas			
Samedi	5	Marché de Noël	14 h - 18 h				X	X	
Dimanche	6	Marché de Noël	11 h - 18 h				X	X	
Lundi	7								
Mardi	8	Montage							
Mercredi	9	Spectacle de Noël Titi tombe, Titi tombe pas	15 h	X					
Jeudi	10		9 h 30/10 h 30/14 h	X					
Vendredi	11		9 h 30	X					
Samedi	12								
Dimanche	13								
Lundi	14								
Mardi	15	Montage							
Mercredi	16	Spectacle de Noël La boum des boomboxers	15 h	X					
Jeudi	17		9 h 30/14 h 30	X					
Vendredi	18		9 h 30	X					
Samedi	19	Vacances de Noël							

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers	Code : AP 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 16

Document 9 : Devenir mécène

Qu'il s'agisse d'une grande enseigne, d'une petite et moyenne entreprise ou d'une très petite entreprise, nous souhaitons développer, avec chaque mécène du centre culturel Didier Bienaimé, une relation singulière, fondée sur une confiance mutuelle, à la hauteur de votre désir d'investissement, afin de véhiculer des valeurs communes.

Par les lois du 1^{er} août 2003 et du 1^{er} janvier 2008 sur le mécénat*, l'État a souhaité encourager, par une fiscalité incitative, le développement de liens entre les entreprises, les particuliers et les associations, invitant chacun à devenir acteur de projets culturels et sociaux de son territoire.

Pour chaque don au centre culturel Didier Bienaimé, les entreprises pourront déduire 60 % du montant du don de l'impôt sur les résultats dans la limite de 0,5 % du chiffre d'affaires HT.

En soutenant le centre culturel Didier Bienaimé, vous bénéficierez de nombreux avantages, garants d'une relation privilégiée comme :

- avoir un interlocuteur dédié au sein de la structure, vous assurant une priorité d'information ;
- être prioritaire pour la réservation de places de spectacles (dans la limite des places disponibles) ;
- disposer d'une visibilité sur le site internet du centre culturel Didier Bienaimé (logo, témoignage, lien vers le site du mécène...) ;
- communiquer votre soutien sur la brochure annuelle de la saison du centre culturel Didier Bienaimé (éditée à 5 000 exemplaires) et sur les écrans du centre culturel Didier Bienaimé.

Source : www.culture-chapelle-st-luc.fr

* Le mécénat se définit comme "le soutien matériel apporté, sans contrepartie directe de la part du bénéficiaire, à une œuvre ou à une personne, pour l'exercice d'activités présentant un intérêt général" (Arrêté du 6 janvier 1989 relatif à la terminologie économique et financière).

Document 10 : Consignes de Zinep Ayvaz

Voici les éléments à inclure dans la lettre d'invitation à l'ouverture de la saison culturelle à destination des entreprises de la ville :

- ✓ Indiquer que les subventions de l'État sont en baisse d'année en année. Il est donc important, pour maintenir les activités du centre, de faire appel aux fonds privés.
- ✓ Rappeler en quoi consiste le mécénat, les formes qu'il peut prendre et les avantages fiscaux qu'il procure aux entreprises.
- ✓ Préciser que je me tiens à leur disposition pour leur présenter les modalités de versement.
- ✓ Ajouter une phrase incitative qui précisera que, grâce au mécénat, nous pouvons offrir un programme culturel de qualité.
- ✓ Inviter à l'ouverture de la saison culturelle 2020-2021, le vendredi 18 septembre à 19 h au centre culturel, qui se déroule de la façon suivante :
 - courte présentation vidéo de la nouvelle saison,
 - concert de «Lor», suivi d'un verre de l'amitié.

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers	Code : AP 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 16

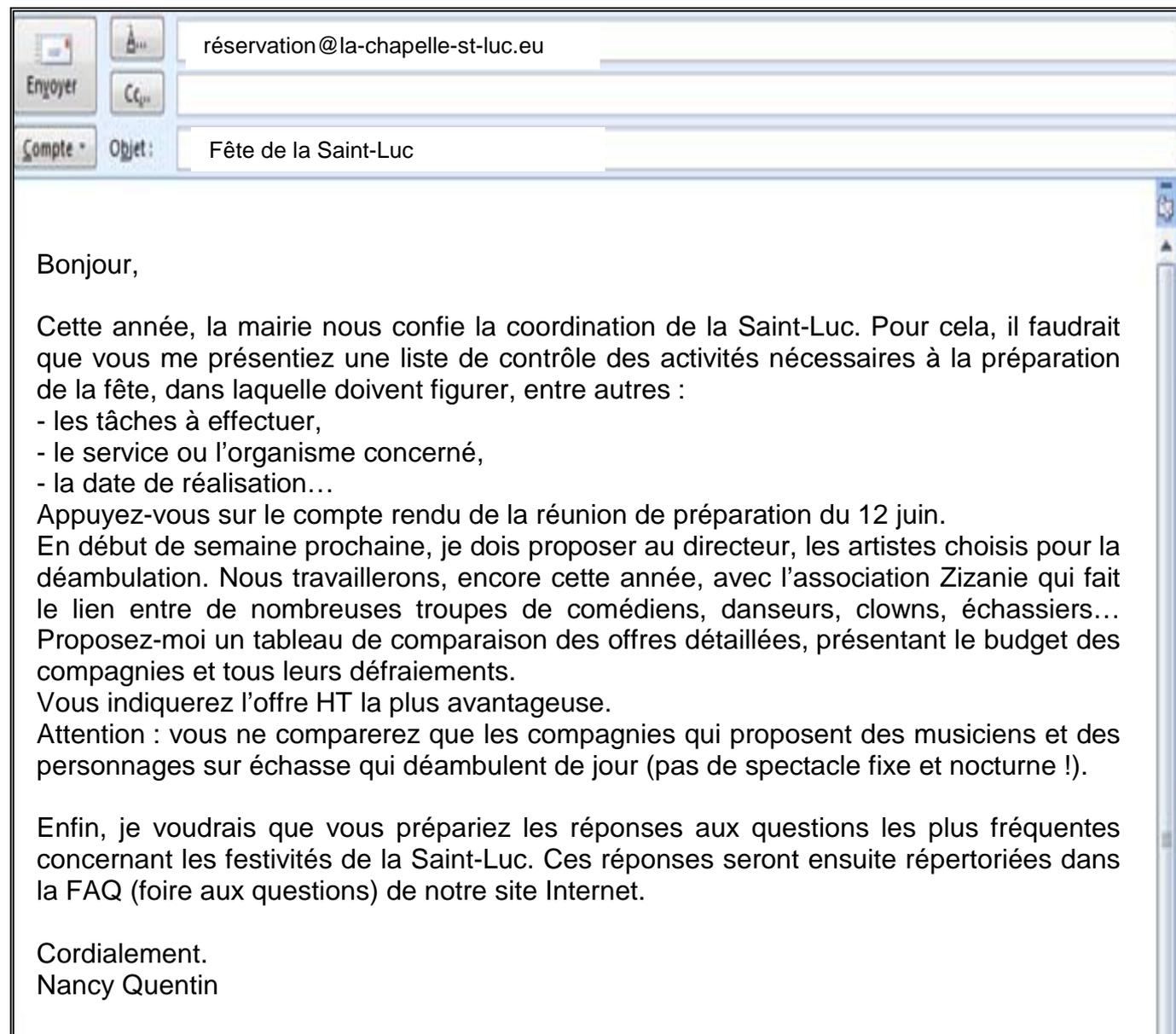
MISSION SPÉCIFIQUE

Chaque année, la ville de La Chapelle-Saint-Luc organise la fête de la Saint-Luc qui a lieu le troisième week-end d'octobre (samedi et dimanche). Cette manifestation familiale propose de nombreuses animations en collaboration avec les associations de la ville. Elle se clôture le dimanche par un vide-greniers.

Le centre culturel Bienaimé est chargé de la coordination de cet événement qui implique de nombreux acteurs et partenaires. Cette année, une déambulation de rue est prévue le dimanche.

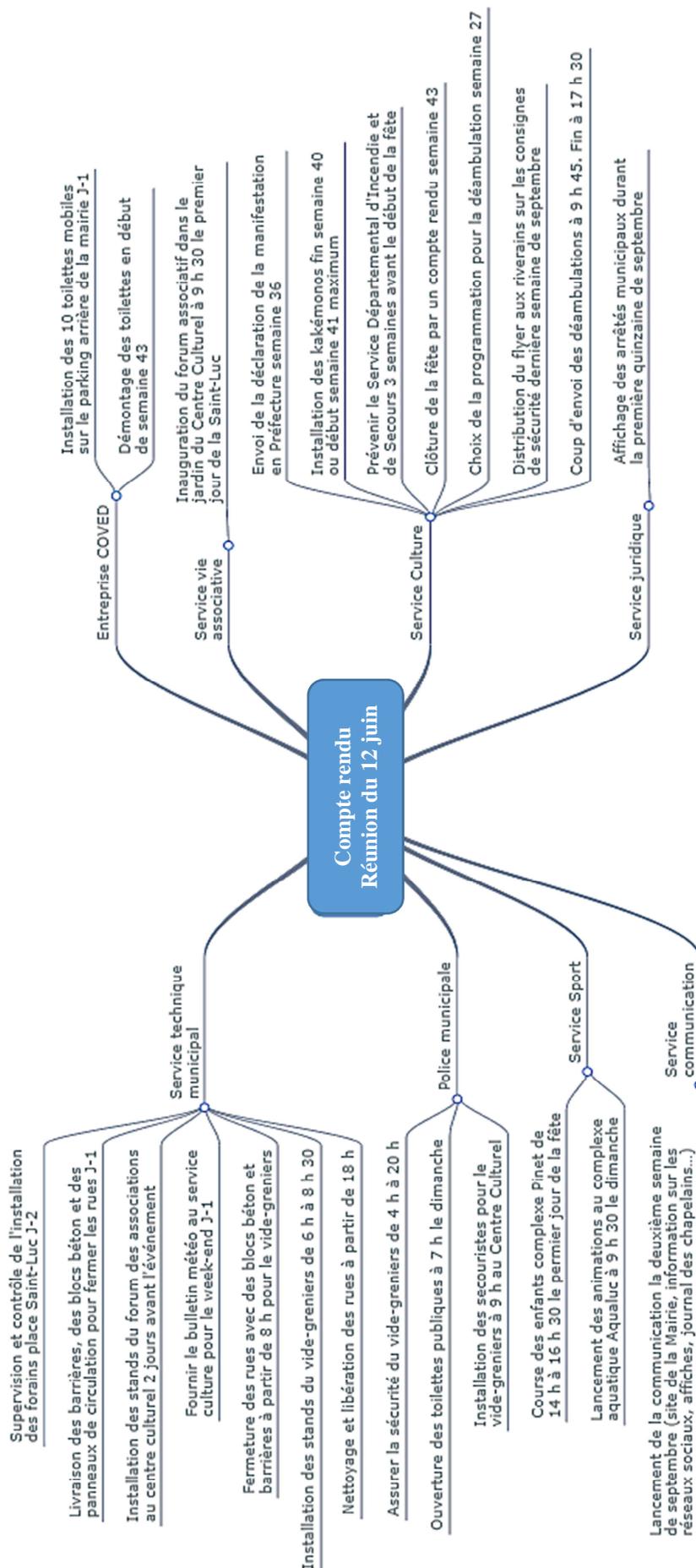
Nancy Quentin vous demande de l'aider à préparer la fête de la Saint-Luc.

Document 11 : Courriel de madame Quentin



Baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers	Code : AP 2006-ARCU 2 1	Session 2020	SUJET
ÉPREUVE E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 heures	Coefficient : 4	Page 10 sur 16

Document 12 : Remue-ménages (brainstorming) sur la préparation de la fête de la Saint-Luc



Baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers	Code : AP 2006-ARCU 21	Session 2020	SUJET
ÉPREUVE E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 heures	Coefficient : 4	Page 11 sur 16

Document 13 : 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					

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	

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		

Novembre 2020							
n°	Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di
44							1
45	2	3	4	5	6	7	8
46	9	10	11	12	13	14	15
47	16	17	18	19	20	21	22
48	23	24	25	26	27	28	29
49	30						

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						

Décembre 2020							
n°	Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di
49		1	2	3	4	5	6
50	7	8	9	10	11	12	13
51	14	15	16	17	18	19	20
52	21	22	23	24	25	26	27
53	28	29	30	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				

Document 14 : Extrait des conditions de prestations de l'association Zizanie



40 bis avenue des Châtaigniers
95150 TAVERNY - France
01 39 60 90 78
www.zizanie@zizanie.org

BUDGET PRÉVU POUR LES COMPAGNIES

600 € HT par personnage sur échasses
550 € HT par musicien et danseur

Supplément obligatoire pour les compagnies nécessitant l'intervention d'un régisseur :
400 € HT

DÉFRAIEMENTS

Hébergement : à la charge de l'organisateur, en hôtel 2 étoiles minimum, si demandé par la compagnie (petit déjeuner inclus).

Pour les prestations en dehors de l'Île-de-France, suivant disponibilité du véhicule de la Compagnie :

Transport : 0,60 € HT le kilomètre⁽¹⁾, calculé aller-retour à partir de Taverny (95).

SACEM* : si la formule choisie concerne une prestation musicale, la déclaration et le règlement des droits d'auteurs sont à la charge exclusive de l'organisateur. Pour les collectivités territoriales, ils sont de 11 % calculés sur le coût total du spectacle, défraiements compris.

⁽¹⁾ distance aller La Chapelle Saint-Luc → Taverny : 220 km

* SACEM : société des auteurs, compositeurs et éditeurs de musique

Depuis 20 ans maintenant, Zizanie est un regroupement de comédiens, clowns, jongleurs, danseurs, acrobates, échassiers...
Nous avons la passion de la rue, intervenir là où on ne nous attend pas, surprendre, étonner, amuser et faire rêver le public.

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers	Code : AP 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 16

Document 15 : Extrait du catalogue de l'association Zizanie (1/2)

Compagnie	Présentation du spectacle	Nombre d'artistes	Conditions particulières
<p>La Disco Mobile</p>  <p>Compagnie associée à</p> <p>Fanfare Disco fun</p> 	<p>Déambulation visuelle et interactive. «Ces baba-disco-cool débarquent chez vous dans une ambiance musicale disco de fête et de boules à facettes, avec le diable au corps».</p> <p>+</p> <p>Formation musicale déambulatoire. «Mariant trompette, saxo, trombone, soubas, grosse caisse, caisse claire et banjo, les musiciens et danseuses de la fanfare disco-funk enflamment le bitume comme la scène en revisitant les plus grands standards disco funk».</p>	<p>5 personnages sur échasses</p> <p>+</p> <p>5 musiciens</p>	<p>Hébergement à prévoir</p>
<p>Les lucioles</p> 	<p>Déambulation nocturne, visuelle, lumineuse et interactive. «Du haut de leur superbe, les lucioles nous apportent la lumière lorsqu'arrive la pénombre. Effrayantes et rassurantes à la fois, elles nous rappellent ainsi que nous devons partager la planète».</p>	<p>4 personnages sur échasses et 1 régisseur obligatoire</p>	
<p>Frappadingues</p> 	<p>Spectacle fixe pour la rue et la scène en acoustique «Un show percussif dévastateur servi par 4 frappadingues énergiques. Ces 4 hurluberlus ont une façon plutôt bruyante d'appréhender le mot "recyclage"...».</p>	<p>4 artistes et 1 régisseur</p>	<p>Hébergement à prévoir</p>

Document 15 : Extrait du catalogue de l'association Zizanie (2/2)

Compagnie	Présentation du spectacle	Nombre d'artistes	Conditions particulières
<p>La prophétie des sables</p>  <p>Compagnie associée à Zorna Band</p> 	<p>Déambulation visuelle et interactive. «Nous ne sommes pourtant pas dans le désert. Il ne fait pas spécialement chaud. Mais c'est bel et bien un mirage qui apparaît devant nous. Toutes ces merveilles qu'ils nous apportent pour nous faire respirer le bonheur». + Fanfare orientale déambulatoire «Zorna band est une fanfare, accompagnée de danseuses, sortie tout droit des contes des mille et une nuits auxquels s'ajoute le chant lancinant de la zorna (instrument à vent)».</p>	<p>4 personnages sur échasses</p> <p style="text-align: center;">+</p> <p>3 musiciens et 2 danseuses</p>	<p>Hébergement à prévoir</p>
<p>Ziyara</p> 	<p>Fanfare orientale déambulatoire «fondée en 2000, en région parisienne, par le percussionniste Samir Inal et plusieurs musiciens aux influences multiples (berbère, gnawa, musique arabo-andalouse...)».</p>	<p>4 musiciens et 2 danseuses + 3 personnes sur échasse + 1 régisseur</p>	<p>Hébergement à prévoir</p>

Document 16 : Offre hôtelière

B&B Hôtel



Hôtel deux étoiles.

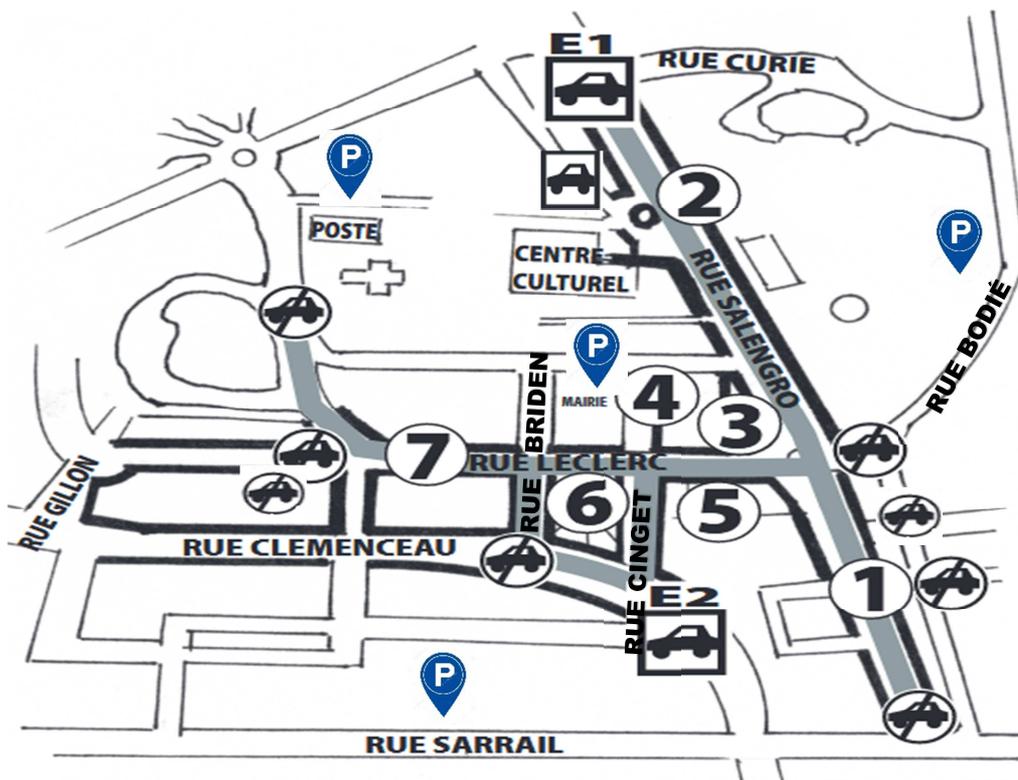
L'hôtel B&B Troyes Barberey se trouve à quelques minutes des magasins d'usine (8 km). La gare SNCF de Troyes est à moins de 5 km de cet hôtel.

Chaque chambre comprend une salle de bain privative, la climatisation, une literie B&B et des oreillers conçus par un spécialiste.

**Tarif chambre par personne : 61,80 € TTC (TVA 10 %), petit déjeuner compris.
10 % de remise pour professionnels et artistes.**

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers	Code : AP 2006-ARCU 21	Session 2020	SUJET
ÉPREUVE E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 heures	Coefficient : 4	Page 15 sur 16

Document 17 : Plan du vide-greniers de la Saint-Luc



SECTEURS

- | | |
|----------------------|----------------|
| ① SALENGRO - SARRAIL | ⑤ PLACE ST LUC |
| ② CENTRE CULTUREL | ⑥ MAIRIE |
| ③ ESCARGOT | ⑦ LECLERC |
| ④ ECOLE | |



ACCÈS VÉHICULES AUTORISÉS

Pour installation et fin de vide-greniers uniquement
Pas de véhicule autorisé dans l'enceinte du vide-greniers

Déroulement de la Saint-Luc

La mise en fourrière débutera le dimanche 18 octobre, à 6 h.

Les riverains, possédant un garage ou un parking, ne pourront plus sortir leurs véhicules à partir de 8 h, le dimanche 18 octobre.

Document 18 - Questions récurrentes

(Donner des réponses précises et complètes)

1. Quelles sont les rues dans lesquelles se déroule le vide-greniers de la Saint-Luc ?
2. Si je suis dans le périmètre des rues interdites à la circulation, est-ce que mon véhicule peut rester devant chez moi malgré tout ?
3. Où seront les manèges cette année ?
4. Quels sont les horaires du vide-greniers ?
5. Est-ce que vous prévoyez un lâcher de ballons comme l'année dernière ? À quelle heure ?
6. Y a-t-il suffisamment de parkings ?

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers	Code : AP 2006-ARCU 21	Session 2020	SUJET
ÉPREUVE E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 heures	Coefficient : 4	Page 16 sur 16