

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	
	<input type="text"/>	

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

ASSOCIATION HANDBALL CLUB

Douceville
97180 SAINTE-ANNE

Téléphone : 05 90 12 22 33
Télécopie : 05 90 12 22 34
Site internet : www.hbc@gp.fr
Courriel : hbc971@orange.fr

La Guadeloupe



Mer des Caraïbes Océan Atlantique

LA BASSE TERRE LA GRANDE TERRE

Sainte-Anne

H B C Association

CONTEXTE PROFESSIONNEL

- Document 1 : Fiche signalétique de l'Association HBC
- Document 2 : Fiche de poste agent d'accueil « HBC »
- Document 3 : Extrait du mot du Président
- Document 4 : Le recrutement et les inscriptions au club
- Document 5 : Procédure de rappel de règlement de cotisation

GESTION COURANTE DE L'ACCUEIL

50 points

- Document 6 : Courriel reçu de la mairie de Sainte-Anne
- Document 7 : Extrait du compte rendu de la réunion de bilan de l'année sportive du 7 juin 2016
- Document 8 : Messages de la page Facebook du 14 juin 2016
- Document 9 : Choix d'équipements pour l'équipe féminine des + de 17 ans
- Document 10 : Pointures recensées dans l'équipe féminine des + de 17 ans
- Document 11 : Extrait des zones tarifaires de la Poste vers l'Outre-mer

MISSION SPÉCIFIQUE

30 points

- Document 12 : Message de M. Samar
- Document 13 : Extrait du dépouillement du questionnaire de satisfaction réalisé en mai 2016
- Document 14 : Fournisseurs d'objets publicitaires ayant répondu à l'appel d'offres
- Document 15 : Conseils pour la rédaction de votre maquette

*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 : 1606arcu2	Session 2016	SUJET
Épreuve E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 1 sur 12

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Contexte professionnel

Parmi les différentes variantes de sport collectif, le handball est l'une des plus appréciées et pratiquées en Guadeloupe.

Affilié à la Fédération Française de Handball depuis 1976, le HandBall Club (HBC) de Sainte-Anne a vu le jour en 1975 avec la construction du gymnase de Douceville. En l'espace de 3 ans, le HBC a atteint plus de 100 licenciés avec 10 équipes en championnat départemental féminin et masculin. En 1982, l'école de Handball est créée et fonctionne encore aujourd'hui avec 180 joueurs licenciés. Engagé dans le championnat régional pour les + de 17 ans filles et garçons, à ce jour ce club détient le label d'argent de la Fédération.

Depuis plus de quatre ans, la section féminine des + 17 ans domine le handball guadeloupéen. Toutefois, il existe d'autres catégories :

- école de hand ⇒ (6-9 ans – 1 équipe mixte jusqu'à 20 inscrits)
- les moins de 12 ans ⇒ (2 équipes – filles et garçons jusqu'à 20 inscrits/équipe)
- les moins de 14 ans ⇒ (2 équipes – filles et garçons jusqu'à 20 inscrits/équipe)
- les moins de 17 ans ⇒ (2 équipes – filles et garçons jusqu'à 20 inscrits/équipe)
- les + 17 ans ⇒ (2 équipes – filles et garçons jusqu'à 20 inscrits/équipe)

Document 1 : Fiche signalétique de l'Association HBC

Nom de l'Association : ASSOCIATION HANDBALL CLUB

Adresse : Douceville 97180 SAINTE-ANNE

Téléphone : 05 90 12 22 33

Télécopie : 05 90 12 22 34

Site internet : www.hbc@gp.fr

Courriel : hbc971@orange.fr

Date de création : 1975

Activité principale : pratique du handball

Activités complémentaires : organisation de marches gourmandes et de sorties touristiques, vente d'objets publicitaires

Effectif du conseil d'administration : 12

Jours et heures des permanences : le mercredi de 13 h à 18 h, le vendredi de 14 h à 20 h, le samedi de 9 h à 12 h.

Président : Whilem SAMAR

Secrétaire générale : Dorine SAVANI

Trésorière : Tonya CARIEC

Agents d'accueil : Annie BARRON et vous



VOTRE POSTE ET VOS FONCTIONS

Titulaire du baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers, vous venez d'être recruté(e) en qualité d'agent d'accueil pour assurer le remplacement d'Annie Barron pendant son congé maternité au HBC. Vous êtes placé(e) sous la responsabilité du Président du club.

Vous serez amené(e) à accueillir tout type de visiteurs : adhérents (joueurs licenciés, membres actifs), parents de joueurs, particuliers, représentants, partenaires, autres associations...

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers	Code : 1606arcu2	Session 2016	SUJET
Épreuve E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 2 sur 12

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 2 : Fiche de poste agent d'accueil « HBC »

Vos missions

L'agent d'accueil tient une permanence au local du club. Il est l'interface entre les clients internes ou externes et l'association. De ce fait, il doit :

- accueillir toutes personnes intéressées pour leur présenter les activités proposées par le Club,
- gérer l'ensemble du courrier,
- superviser le calendrier des rencontres par catégorie pour un affichage par semaine (tableau extérieur),
- accueillir les nouveaux bénévoles,
- apporter ponctuellement une aide logistique pour l'organisation de tâches liées aux activités du club,
- mettre à disposition la documentation interne de l'association aux membres actifs souhaitant la consulter,
- répondre aux courriels, aux messages laissés sur la page Facebook,
- gérer les inscriptions et mettre à jour les dossiers joueurs licenciés,
- gérer le tableau extérieur d'information (créneau horaire des entraînements, dates des compétitions, manifestations ponctuelles,...),
- réaliser toutes tâches administratives relatives à l'accueil (saisie de courriers, notes, synthèses, tableaux, planning...).

Document 3 : Extrait du mot du Président

Pour sa quarantième année d'existence, le HBC va évoluer avec plusieurs équipes sur l'échiquier départemental.

Le club, qui se structure, a pour objectif de développer la pratique du handball dans un état d'esprit de convivialité.

Le club a été labellisé «école de handball» pour la saison 2015-2016 par la Ligue pour son travail auprès des jeunes.

L'équipe dirigeante a décidé, lors de la dernière assemblée générale, de poursuivre ce travail et de mettre en avant la formation des jeunes, la pratique en compétition ainsi que l'organisation d'animations diverses.

Pour la saison qui s'annonce, plusieurs sessions d'entraînement seront proposées au gymnase de Douceville :

- le mercredi de 16 h à 17 h et le samedi de 11 h à 12 h, destiné aux 6-9 ans. Cette catégorie participera à un tournoi mensuel (3^e dimanche du mois) d'octobre 2016 à mai 2017.
- le samedi de 9 h à 11 h (moins de 12 ans filles et garçons).
- le mercredi de 14 h à 15 h : les moins de 12 ans filles. Elles participeront le week-end à un championnat départemental.
- le mercredi de 15 h à 16 h, les moins de 12 ans garçons. Ils participeront le week-end à un championnat départemental.
- le mercredi et le jeudi de 17 h à 18 h : les moins de 14 ans filles et garçons. Ils participeront le week-end à un championnat départemental.
- le mardi, le mercredi et le vendredi de 18 h à 20 h et le jeudi sur le créneau horaire libre qu'il va falloir fixer : les moins de 17 ans filles et garçons. Ils participeront le week-end à un championnat départemental.

Les adultes ne sont pas oubliés, avec des entraînements :

- le lundi, le mardi, le jeudi et le vendredi de 20 h à 22 h pour les + 17 ans féminins et masculins engagés en championnat régional.

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers	Code : 1606arcu2	Session 2016	SUJET
Épreuve E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 3 sur 12

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 4 : Le recrutement et les inscriptions au club

1. Le recrutement au club

Le club recrute des joueurs et joueuses débutants (uniquement chez les moins de 17 ans) ou confirmés, intéressés par la pratique du handball, mais également des animateurs entraîneurs bénévoles en charge d'une équipe.

Les entraîneurs des + 17 ans sont favorables au recrutement de joueurs ayant une expérience dans le haut niveau, c'est-à-dire ceux qui ont déjà évolué dans un championnat de niveau national 2 ou 3. En effet, une initiation au hand ne peut se faire dans cette catégorie. Par conséquent, avant de le recruter, l'agent d'accueil doit s'assurer que le joueur est expérimenté.

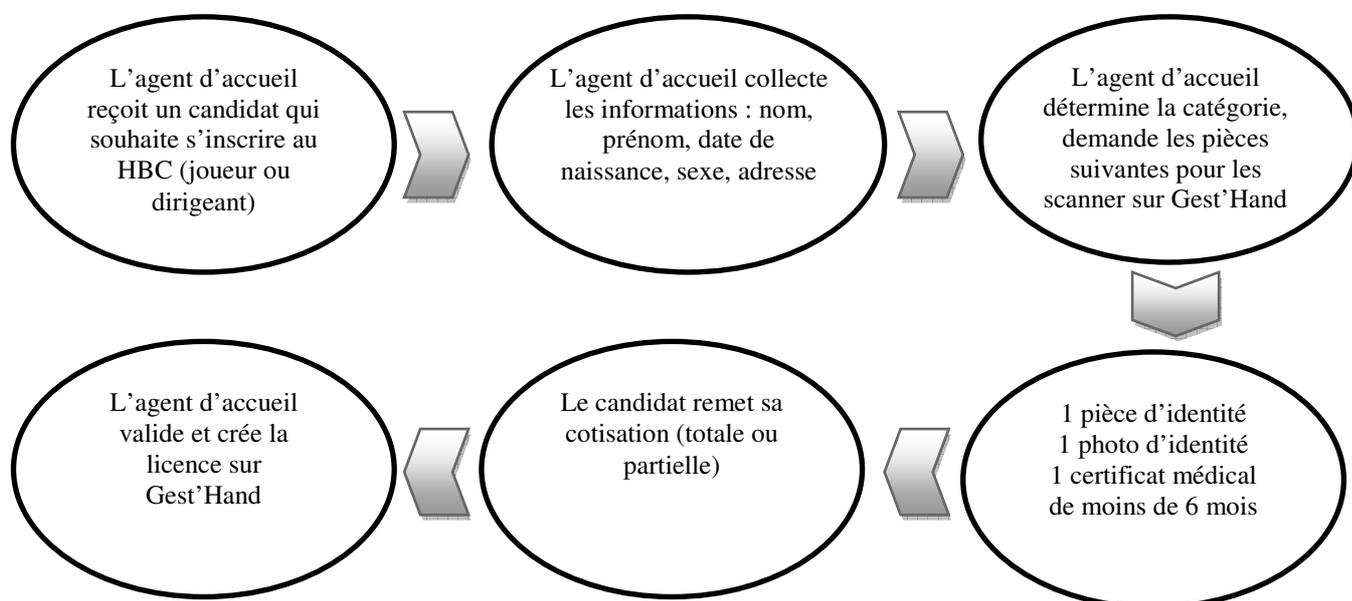
Le président du club précise que : «Parents, anciens joueurs, joueurs, retraités, toutes personnes motivées sont les bienvenus.». Leur cotisation est nécessaire pour être cadres ou encadrants.

Des stages de formation pourront être proposés. Trois séances d'entraînement gratuites sont proposées avant l'inscription du jeune.

2. L'inscription sur



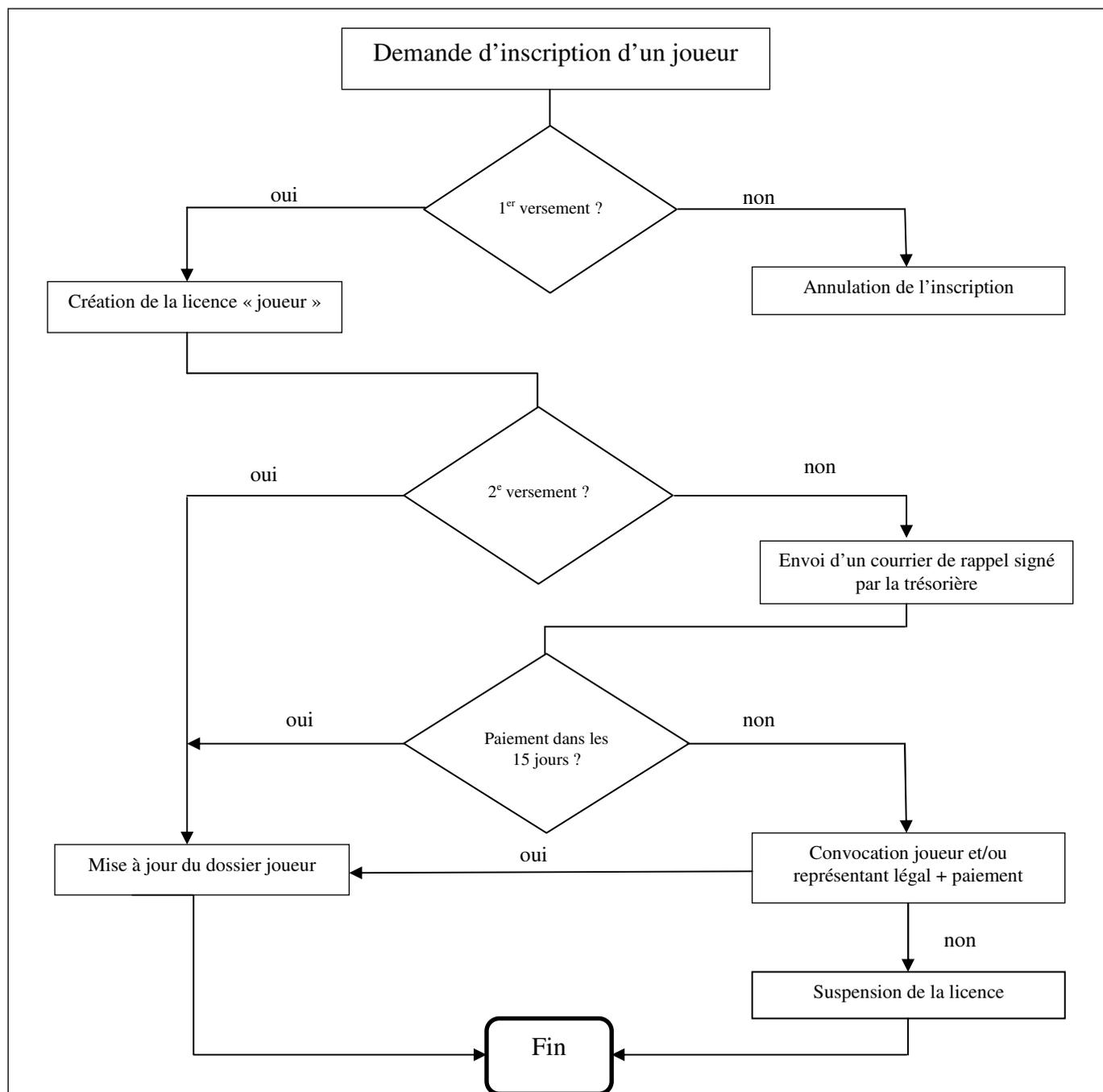
L'inscription d'un joueur se fait uniquement les jours de permanence au bureau de l'association sur un logiciel spécifique appelé GEST'HAND.



Baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers	Code : 1606arcu2	Session 2016	SUJET
Épreuve E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 4 sur 12

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 5 : Procédure de rappel de règlement de cotisation



Consignes de rédaction des courriers de relance

1. Confirmer que le premier versement pour l'inscription a été effectué (préciser le montant)
2. Rappeler le montant total de la cotisation annuelle pour la saison 2016-2017
3. Préciser le montant dû et indiquer que la date limite du second versement est atteinte
4. Exiger son paiement
5. Remercier et conclure par une formule de politesse

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers	Code : 1606arcu2	Session 2016	SUJET
Épreuve E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 5 sur 12

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

GESTION COURANTE

Dès votre prise de poste, ce mardi 14 juin 2016, vous consultez la messagerie interne du club et prenez connaissance de vos missions pour la journée.

Évènement Edition Affichage Options

Enregistrer et fermer Participants Confidentialité Joindre Supprimer

Titre : Missions du jour

Lieu : Bureau du club

Catégorie : Professionnel Agenda : Agenda accueil

Évènement sur la journée

Du : 14/06/2016 9:00

Au : 14/06/2016 17:00

Répétition : Jamais

Rappel : Aucun

Description :

1. Réaliser un planning d'occupation du gymnase pour les entraînements de toutes les catégories et déterminer le créneau libre pour les moins de 17 ans.
2. Rédiger un modèle de courrier-type de relance en cas de non paiement du second versement.
3. Préparer les éléments de réponse aux notifications du jour de la page Facebook.
4. Évaluer le coût total de la commande de l'équipement sportif offert à l'équipe féminine des moins de 17 ans (inclure les frais d'envoi depuis la métropole) en faisant apparaître le détail des calculs.

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers	Code : 1606arcu2	Session 2016	SUJET
Épreuve E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 6 sur 12

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 6 : Courriel reçu de la mairie de Sainte-Anne

De : secrétariat.douceville@gmail.com

À : hbc971@orange.fr

Cc :

Objet : Créneaux réservés au HBC

Arial

Bonjour M. Samar,
Le conseil municipal en date du 31 mai 2016 a décidé de vous attribuer les créneaux suivants pour la saison 2016-2017 :

- le lundi : 20 h - 22 h
- les mardi et vendredi : 18 h - 22 h
- le mercredi : 14 h - 20 h
- le jeudi : 17 h - 22 h
- le samedi : 9 h - 12 h

Cordialement,
Marie Massereau
Secrétaire de mairie

Document 7 : Extrait du compte rendu de la réunion de bilan de l'année sportive du 7 juin 2016

Première résolution : Gestion du règlement des inscriptions

À chaque fin de saison, des joueurs ne sont pas à jour de leur cotisation. Le conseil d'administration, à l'unanimité, a décidé qu'il est favorable au paiement en 2 fois de la cotisation annuelle de la prochaine saison sportive.

Voici ce que nous proposons :

Catégorie	Cotisation annuelle	Nombre de paiements accordé	Date limite de paiement
École de handball - de 12 ans - de 14 ans	80 €	2 x 40 €	Le 1 ^{er} versement le jour de l'inscription et le 2 ^e au plus tard le 5 janvier 2017 quelle que soit la date d'inscription
- de 17 ans	100 €	2 x 50 €	
+ de 17 ans	120 €	2 x 60 €	
Cadres, dirigeants, membres actifs	80 €	1 x 80 €	À l'arrivée du membre au sein du club

Si 2 licences ou plus dans la même famille, accorder une réduction de 20 % sur l'ensemble des cotisations

Dès qu'un retard est constaté, il faut adresser un courrier à l'adhérent, ou à son représentant légal s'il est mineur, pour lui demander de régulariser sa situation.

(...)

Cinquième résolution : Questions diverses

Le Conseil d'Administration a décidé, à l'unanimité, d'offrir des chaussettes et des chaussures de handball aux 15 joueuses de l'équipe féminine des + de 17 ans.

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers	Code : 1606arcu2	Session 2016	SUJET
Épreuve E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 7 sur 12

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 8 : Messages de la page Facebook du 14 juin 2016

Sheila



Sheila dit :

J'ai évolué l'an dernier à Toulouse Handball niveau National 1. J'ai deux enfants âgés de 6 et 13 ans. Peuvent-ils faire du hand dans votre club ? Je suis moi-même prête à encadrer. Combien cela va me coûter pour tous les 3 pour la saison ?

Paula



Paula dit :

Je viens d'être mutée à Sainte-Anne. J'ai 26 ans et j'aimerais jouer dans votre club. Quelles sont les conditions d'inscription et les horaires d'entraînement ? Merci de me répondre rapidement.

Micha



Micha dit :

Mon fils Rayann, âgé de 11 ans, souhaite faire du hand mais je ne suis pas sûr que cela lui plaise. Merci de me donner la démarche à suivre pour l'inscription. J'aimerais aussi connaître les horaires d'entraînement.

Document 9 : Choix d'équipements pour l'équipe féminine des + de 17 ans (fournisseur lyonnais)

Chaussettes Authentic Indoor Blanc/noir Hummel



Composition : 75% Coton, 24% Nylon, 1% Lycra.
Pieds bouclettes – Chevrons tissés.

Tailles: 33/35, 36/38, 39/42, 43/45, 46/48.
Coloris: blanc/noir

Poids : 20 g

La paire: 6€ - Lot de 3 paires: 15€
- Lot de 5 paires: 21€

Le mélange de tailles dans un lot est impossible




CHAUSSURE DE HANBALL GEL DOMAIN 3 ADULTE

Conçu pour jouer de manière intensive au handball en entraînement comme en compétition.

À l'aise à tous les postes la polyvalence de cette chaussure de handball a assuré sa notoriété. Accroche, amorti et maintien latéral.

99€95

Poids:

A partir du 42 ^{2/3}: 109 € et un poids de 280 g

Document 10 : Pointures recensées dans l'équipe féminine des + de 17 ans

Pointures recensées	39	40	42	43
Nombre	4	6	3	2

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers	Code : 1606arcu2	Session 2016	SUJET
Épreuve E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 8 sur 12

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 11 : Extrait des zones tarifaires de la Poste vers l'outre-mer



COLISSIMO OUTRE-MER

Service d'affranchissement au poids pour tous vos envois de colis jusqu'à 30 kg vers l'Outre-Mer

- Pour les envois vers : L'Outre-mer zones OM 1 et OM 2
- Zone OM 1 : Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion, Mayotte, Saint-Pierre et Miquelon, Saint-Martin, Saint-Barthélemy
- Zone OM 2 : Nouvelle Calédonie, Polynésie Française, Wallis et Futuna, Terres Australes et Antarctiques Françaises (T.A.A.F.)

POIDS JUSQU'À	TARIFS NETS	
	ZONE OM 1	ZONE OM 2
0,5 kg	9,15 €	10,95 €
1 kg	13,85 €	16,55 €
2 kg	18,90 €	29,20 €
5 kg	28,00 €	48,50 €
10 kg	45,00 €	95,00 €
30 kg	101,00 €	250,00 €

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

MISSION SPÉCIFIQUE Développer l'activité commerciale du club

Au regard des bons résultats du club, les licenciés, les adhérents et les supporters deviennent de plus en plus nombreux. Pour pouvoir conserver son rang au niveau régional, le club est en recherche permanente de recettes supplémentaires.

M. Samar souhaite vous confier le développement de l'activité commerciale du club.

Document 12 : Message de Monsieur Samar

Envoyer

À... hbc971@orange.fr

Cc...

Cc...

Objet Travaux à réaliser à la suite du dernier CA

Joint

Bonjour,

À la suite du dernier Conseil d'Administration et du questionnaire administré en mai 2016 auprès de nos adhérents, il a été décidé d'ouvrir dès la rentrée une boutique d'objets publicitaires à l'effigie du club afin d'augmenter les recettes. Un appel d'offres a été réalisé à cette occasion et deux fournisseurs nous ont répondu.

Je vous remercie de préparer dans la journée :

- le tableau de comparaison des offres de fournisseurs pour 50 unités des 4 produits les plus demandés par nos adhérents. Choisissez le fournisseur le plus compétitif en terme de prix. Vous ferez apparaître les prix unitaires et montant global HT.
- la maquette de l'affiche qui sera placée dans le hall du gymnase pour annoncer l'ouverture de la boutique ainsi que les produits proposés à la vente.
- 3 arguments de vente communs à l'ensemble des produits à utiliser pour convaincre adhérents et supporters d'acheter les produits de la boutique.

Bonne journée
Wilhem Samar

Document 13 : Extrait du dépouillement du questionnaire de satisfaction réalisé en mai 2016

(...)

Ouvrir une BOUTIQUE et vous proposer des articles à l'effigie du club.

1. Est-ce une bonne idée ?

Oui : 98 % Non : 2%

2. Quels sont les articles qui vous intéresseraient le plus ?

À classer par ordre de priorité de 1 à 5

- ④ Sac de sport
- ⑤ Serviettes
- ① Tee-shirt enfant
- ② Tee-shirt adulte
- ③ Casquette

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers	Code : 1606arcu2	Session 2016	SUJET
Épreuve E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 10 sur 12

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 14 : Fournisseurs d'objets publicitaires ayant répondu à l'appel d'offres



1A rue Foch BP 60010
67 451 MUNDOLSHEIM

Personnalisation

Quantité (à partir de ...)	1	50	100	200	500
Coût en € par article (tous produits confondus)	3,40	2,20	2,00	1,80	1,60

Tous nos tarifs s'entendent HT

Franco de port à partir de 1 000 €



Casquette 5 panneaux avec bandes réfléchissantes sur les côtés et sur la visière, œillets d'aération brodés
Coupe classique avec visière préformée, intérieur front renforcé
Attache arrière auto-agrippante
100 % coton

Disponible dans différents coloris



CASQUETTE PERSONNALISÉE
« VISUAL »

Tee shirt adapté au sport grâce à l'effet respirant du Mesh
Polyester, manches raglan, bas de manches et bas du corps avec double surpiqûres, dos plus long.
50 % polyester, 50 % coton
Grammage 140 gr/m²

Existe en modèle enfant au prix de 2,40 € HT
Disponible dans différents coloris





TEE SHIRT PERSONNALISÉ
RESPIRANT 140 GR/M²

Sac de sport et de voyage avec un compartiment principal, deux poches latérales zippées et une poche frontale
Poignées de transport renforcées et bandoulière réglable
Disponible dans différents coloris





SAC DE SPORT ET DE VOYAGE COMPACT



SERVIETTE MICROFIBRE MELIS

Serviette en microfibre avec finition surjet, élastique cousu ton sur ton pour maintenir la serviette pliée
Légère, facile à transporter
Dimensions : 70 x120 cm
Grammage: 190 g/m²



Baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers	Code : 1606arcu2	Session 2016	SUJET
Épreuve E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 11 sur 12

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 14 (suite) : Fournisseurs d'objets publicitaires ayant répondu à l'appel d'offres

Imaj Art 4 Place Beaupré 75006 Paris	<u>Coûts liés à la personnalisation</u> Maquette publicitaire : 7 € HT (réalisable 1 fois) Marquage produit : 2,20 € HT par article
	Tee-shirt enfant : 2,40 € HT (toutes tailles) Modèle adulte : + 0,05 € HT 100 % coton Bande propreté pour le confort Construction en fin tricot pour un superbe maintien Couleurs disponibles : blanc, rouge, bleu roi, marine, vert pomme, noire, beige, gris chiné
	Casquette (taille unique) : 1,75 € HT Cette casquette publicitaire a 5 panneaux, le réglage se fait au dos par scratch - cet article est fait en 100 % coton, environ 170 gr/m². Nombreuses couleurs disponibles
	Sac de sport : 7,50 € HT Dimensions : 60 x 26 x 35 cm Le sac de sport publicitaire possède une grande ouverture sur toute la longueur, une pochette sur le côté ainsi qu'une sangle ajustable. Le sac de sport publicitaire est fabriqué en matière polyester 600D (très résistant). Nombreuses couleurs disponibles
	Serviette de sport : 6,90 € HT Serviette de sport microfibre - serviette microfibre ultra absorbante personnalisable – 80 % polyester/20 % polyamide - 200 g/m² - Existe en format : 70 x120 cm Nombreuses couleurs disponibles

Livraison : Franco de port pour 900 € ou plus. Si le montant de votre commande est inférieur à 900 €, une participation aux frais de port de 20 € TTC est demandée.

Document 15 : Conseils pour la rédaction de votre maquette

- Proposer un format : 15 x 20 cm
- Faire apparaître les coordonnées et le logo du club
- Annoncer l'ouverture de la boutique le 05/09/2016
- Trouver un titre accrocheur mais pas trop long
- Visuels principaux suffisamment grands
- Pas de blocs de texte
- Pas de surcharge
- Informations claires et concises (les prix TTC doivent apparaître) : Coefficient multiplicateur applicable : 2,5 (Formule à appliquer : $PV_{TTC} = PAHT \times CM$) : arrondir le PV TTC à l'entier supérieur
- Éléments déterminants visibles au premier coup d'œil

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers	Code : 1606arcu2	Session 2016	SUJET
Épreuve E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 12 sur 12