

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

## BACCALAUREAT PROFESSIONNEL ACCUEIL – RELATION CLIENTS ET USAGERS



**Le parc de Vulcania**  
**Route de Mazayes**  
**63230 Saint Ours les Roches**  
☎ 04 73 19 70 00  
☎ 04 73 19 70 99  
@ [accueil@vulcania.com](mailto:accueil@vulcania.com)  
🌐 [www.vulcania.com](http://www.vulcania.com)



### LE DOSSIER DOCUMENTAIRE

#### CONTEXTE PROFESSIONNEL

**DOCUMENT 1 :** Animations et services  
**DOCUMENT 2 :** Présentation du service et des missions du chargé d'accueil

#### GESTION COURANTE

**DOCUMENT 3 :** Note de service  
**DOCUMENT 4 :** Demande de visite école  
**DOCUMENT 5 :** Accord de réservation  
**DOCUMENT 6 :** Tarifs et calendrier 2019  
**DOCUMENT 7 :** Plaquette scolaire  
**DOCUMENT 8 :** Conseils pour traiter les réclamations  
**DOCUMENT 9 :** Réclamation

#### MISSION SPÉCIFIQUE

**DOCUMENT 10 :** Données quantitatives  
**DOCUMENT 11 :** Consignes pour la réalisation de l'enquête

*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 : AP 1906-ARCU2	Session 2019	SUJET
Épreuve E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 1 sur 13

Vulcania est un parc d'attractions et d'animations sur la découverte des volcans et de la planète Terre. C'est un lieu où petits et grands peuvent s'amuser tout en découvrant les secrets du volcanisme.

Au cœur du Puy-de-Dôme et à 20 minutes de Clermont-Ferrand, le parc accueille ses visiteurs pour une aventure scientifique et ludique. Depuis son ouverture, en 2002, ils sont plus de 5 millions de visiteurs à avoir franchi l'entrée du parc.

**Des animations adaptées pour vous faire vivre des ...**

↪ **Émotions** : découvrez l'histoire des volcans et leurs légendes avec des animations adaptées telles que :

- **Premier envol**, survolez la chaîne des Puys en 3D dans des nacelles dynamiques,
- **Ouragan**, vivez ce phénomène météorologique sur un écran géant,
- **Regards sur les volcans**, survolez les volcans du monde sur un des plus grands écrans européens.



↪ **Sensations** : vivez le réveil des volcans, affrontez les éléments déchainés, découvrez des volcans sous-marins avec des animations adaptées telles que :

- **Abyss explorer**, à bord d'un bathyscaphe (engin sous-marin), explorez le monde sous-marin et son relief volcanique,
- **Réveil des géants d'Auvergne**, vivez la puissance de ces volcans à travers un film 3D et des sièges dynamiques,
- **Terre en colère**, sur une plate-forme dynamique, choisissez votre phénomène climatique.



↪ **Découvertes** : testez, réalisez des expériences avec des activités ludiques et scientifiques telles que :

- **Séisme**, à travers une grande exposition, comprenez la tectonique des plaques et ses conséquences,
- **Planète dévoilée**, survolez le globe en images satellites et réagissez en direct avec l'animateur,
- **Le ballon des puys, le Geyser, Volcanbul sont à votre disposition** (pas de vol si présence de vent supérieur à 7 km/h).



*Des animations et des activités scientifiques au cœur des volcans d'Auvergne et réparties sur 4 niveaux !*

## DOCUMENT 1 - ANIMATIONS ET SERVICES

### Des soirées ...

Les incontournables «**Soirées de l'été**» complètent le programme estival du parc avec :

- l'accès à toutes les animations du parc jusqu'à 21 h 30,
- un spectacle pyrotechnique "**Dragon Time**" de 21 h 30 jusqu'à 23 h 30,
- l'animation «Pitoufeu s'initie à la magie»,
- la présentation de rapaces en vol libre en écho à l'animation «Premier Envol»,
- le spectacle «Yapadrisk et la flamme des volcans».

### Un lieu et des services adaptés à tous, quel que soit le moment de la journée ...



Vulcania est labellisé **Tourisme & Handicap** pour les déficiences motrices, auditives, cognitives et visuelles. Tous les panneaux du site comportent un support braille et une possibilité de prêt gratuit de fauteuils.



**Visite découverte** : Des accompagnateurs montrent la richesse des volcans d'Auvergne et du monde, à demander au moment de l'achat du billet.  
Coût 3,50 € / personne



**Le livret Vulcania +** permet d'approfondir la visite, par la richesse des informations qu'il contient.  
Coût 3,50 € / livret



**L'application mobile** disponible gratuitement sur toutes les plateformes mobiles, propose des parcours, les horaires, et permet de s'orienter dans le parc.

### Autres services ...



**La restauration** possible sur place: un café, une cafétéria, une brasserie sont à la disposition des clients avec des formules culinaires adaptées.



**Prêt d'audioguide**

Un centre de documentation, des consignes individuelles, des distributeurs de billets, des boutiques de souvenirs, un parking, un service postal, des toilettes, une aire de pique-nique sont également proposés afin de répondre au mieux aux attentes des clients.

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

## DOCUMENT 2 - PRÉSENTATION DU SERVICE ET DES MISSIONS DU CHARGÉ D'ACCUEIL

Une organisation composée de 230 salariés durant la période de haute saison. Un service accueil qui représente à lui seul 70 salariés pour cette même période. Son directeur, Patrick Ferry, est secondé par un adjoint et deux assistantes.



### Extrait des 22 missions du chargé d'accueil :

#### 1- Prêt d'audioguides

Des audioguides sont disponibles à l'accueil. Prévenir le point service quand cela est nécessaire.

#### 2- Prêt de fauteuils roulants et de poussettes

Nous prêtons des fauteuils roulants et des poussettes (contre caution et remplissage des formulaires correspondants). Ces équipements sont stockés dans les consignes.

[...]

#### 4- Boîte à suggestions

Assurez-vous que des fiches de suggestions sont toujours disponibles en nombre près de la boîte à l'accueil.

[...]

#### 13- Visiteurs perdus

Les visiteurs perdus se retrouvent à l'accueil principal. Effectuer des appels micro pour retrouver les accompagnants. Pour les enfants perdus, les garder à l'accueil jusqu'à l'arrivée des parents et prévenir votre responsable.

#### 14- Conseils à la visite

Apporter toutes les informations utiles à nos visiteurs selon leurs besoins : horaires, fréquentation, âge des enfants, ...

**PMR (personne à mobilité réduite)** : cette typologie particulière de visiteur nécessite un conseil de visite adapté au type de handicap, à l'âge de la personne, à son état de santé, au nombre d'accompagnants et d'informer l'animation concernée de la présence de PMR.

**Parents avec très jeunes enfants** : expliquer brièvement la nature d'une attraction pour permettre aux parents d'adapter leur visite selon la sensibilité et l'âge des enfants.

#### 15- Distribution de plans

La distribution des plans en caisse n'empêche pas les visiteurs d'en demander un nouveau pendant la journée (plans abîmés, perdus, en nombre insuffisant pour une grande famille, etc...). Veiller à ne pas en manquer.

#### 16- Traitement des réclamations

Accepter et écouter toute réclamation en faisant preuve de compréhension et d'empathie. Proposer une solution cohérente, commercialement acceptable pour votre client.

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

## GESTION COURANTE

Titulaire du baccalauréat professionnel Accueil - Relation Clients et Usagers, vous avez intégré le service Accueil du parc Vulcania en tant que chargé(e) d'accueil le 1<sup>er</sup> mars 2019.

Vous réalisez les activités courantes de l'accueil, vous accueillez tout type de public en présentiel et à distance. Vous gérez les réservations et la prise en charge des groupes dès leur arrivée.

À 9 h, ce lundi 17 juin, lors de la réunion d'équipe journalière, vous relevez les activités dont vous avez la charge.

*Traiter la demande de visite de l'école Simone Veil. Se reporter à la note de service n° 1715 transmise par M. Ferry à la fin de la réunion.*

*Dernier code client : EL1719.*

*Dernier numéro de contrat :*

*C2542.*

*Traiter la réclamation de M. Dupont (voir courriel envoyé le 1<sup>er</sup> mars).*

*Rédiger le message qui annoncera les futures «soirées de l'été» qui sera diffusé par le biais de la radio interne du parc.*

### DOCUMENT 3 - NOTE DE SERVICE N° 1715

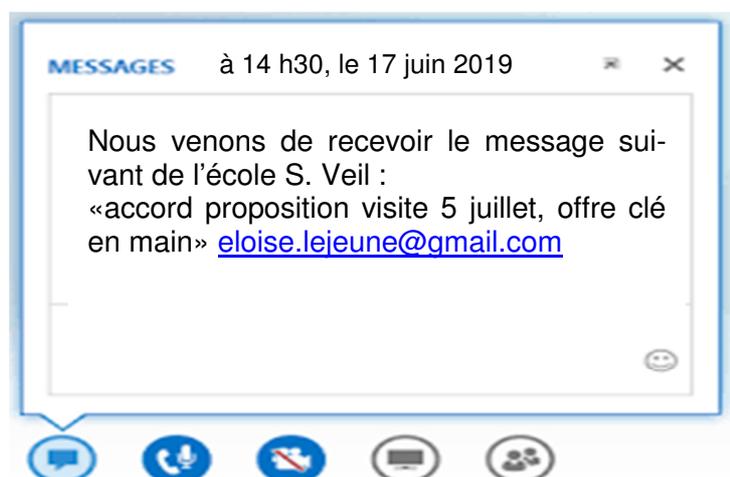
<b>Émetteur :</b> P. Ferry Directeur de Vulcania	<b>Destinataire :</b> À tous les chargé(e)s d'accueil
<b>Objet :</b> consignes pour répondre à une demande de visite scolaire	<input type="checkbox"/> pour action <input checked="" type="checkbox"/> pour information <input type="checkbox"/> pour archivage
<b>Date :</b> le 17 juin 2019	
<b>NOTE DE SERVICE N° 1715</b>	
Vous répondez par courriel aux demandes de visite pour un groupe scolaire, en respectant les consignes suivantes :	
<ul style="list-style-type: none"><li>- proposer une offre adaptée (programme, visite(s) et atelier(s),</li><li>- mettre en avant 3 arguments qui valorisent notre offre,</li><li>- répondre aux demandes spécifiques,</li><li>- joindre tous les documents utiles (tarifs et plaquette scolaire),</li><li>- indiquer les conditions de réservation et de paiement.</li></ul>	
Une fois l'offre validée par le demandeur, vous devez préparer le contrat qui sera envoyé une semaine avant la visite. Le contrat contient 4 parties :	
<ul style="list-style-type: none"><li>- identification du client (code client, coordonnées),</li><li>- détail de la prestation réservée (date, effectif, détail de la prestation choisie),</li><li>- coût de la prestation (détail et coût total),</li><li>- mentions obligatoires (bon pour accord et signature).</li></ul>	
M. Ferry	

### DOCUMENT 4 - DEMANDE DE VISITE ÉCOLE SIMONE VEIL

Nom de l'établissement	École élémentaire S. Veil
Adresse postale	10 avenue du pré vert
Localité	45000 Orléans
Nom	Lejeune
Prénom	Éloïse
Téléphone Mobile	06 66 33 88 50
Courriel	<a href="mailto:eloise.lejeune@gmail.com">eloise.lejeune@gmail.com</a>
Choix de date 1	28 juin 2019
Choix de date 2	05 juillet 2019
Nombre d'élèves	27
Accompagnateurs	4
Niveau	Cycle 3
Type de visite	Visite avec ateliers encadrés
Choix de la visite guidée	Comprendre le fonctionnement d'un volcan
Choix de l'atelier	Faire le lien avec les tremblements de terre
Restauration souhaitée	Panier repas apporté par nos soins
Demande(s) spécifique(s)	1 élève est déficient visuel – arrivée du groupe par car

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

## DOCUMENT 5 - MESSAGE INSTANTANÉ DE M. FERRY ACCORD DE RÉSERVATION



## DOCUMENT 6 - TARIFS ET CALENDRIER 2019

Les tarifs grand public

Tarif TTC par pers.	Période basse	Période haute	Soirée
<b>Adulte</b>	24,50 €	27,00 €	28,00 €
<b>Enfant 6 à 16 ans</b>	17,00 €	18,50 €	19,50 €
<b>Enfant 3 à 5 ans</b>	6,00 €	7,00 €	8,00 €

Le calendrier 2019 :

2019	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
<b>Mars</b>																				M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D
<b>Avril</b>	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	
<b>Mai</b>	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V
<b>Juin</b>	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	
<b>Juillet</b>	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M
<b>Aout</b>	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S
<b>Sept.</b>	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	
<b>Octobre</b>	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J
<b>Nov.</b>	V	S	D																												

■ Période basse □ Période haute

*La saison démarre au 20 mars et se termine le 3 novembre 2019.*

*Les soirées de l'été : les mardis et vendredis des mois de juillet et août.*

## DOCUMENT 6 - TARIFS ET CALENDRIER (SUITE)

### Les tarifs scolaires : ÉLÉMENTAIRE ET SECONDAIRE

#### LES GRATUITÉS :

- 1 gratuité accompagnateur pour 10 élèves payants
- 1 entrée gratuite au parc + 1 boisson offerte au conducteur

#### LES PLUS :

- 1 entrée offerte à chaque élève pour qu'il puisse revenir partager son expérience en famille
- Salle hors-sac et aires de pique-nique aménagées
- Parking bus gratuit

#### PROGRAMME CLÉ EN MAIN

Choisissez un **programme clé en main** comprenant l'entrée au parc, une visite guidée et un atelier pédagogique et **économisez 1,00 € par élève** :

#### À LA CARTE

**Organisez votre visite à votre rythme** en réservant l'entrée au parc. Vous pouvez ensuite compléter librement votre visite avec une visite guidée et/ou un atelier pédagogique de votre choix :

#### TARIFS DES PROGRAMMES "CLÉ EN MAIN" SAISON 2019 TTC/PERSONNE

<b>Entrée + Atelier pédagogique + Visite guidée</b>	<b>17,90 €</b> (au lieu de 18,90 €)
<b>Entrée accompagnateur</b> <i>1 entrée gratuite par tranche de 10 élèves payants</i>	21,00 €

#### TARIFS À LA CARTE – SAISON 2019 TTC/PERSONNE

<b>Entrée Élèves</b>	11,90 €
<b>Entrée accompagnateur</b> <i>1 entrée gratuite par tranche de 10 élèves payants</i>	21,00 €
<b>Atelier pédagogique</b>	3,50 €
<b>Visite guidée</b>	3,50 €
<b>Audio-guide</b> <i>Disponible en anglais, allemand, espagnol, italien et néerlandais</i>	<b>GRATUIT</b>

### CONDITIONS TARIFAIRES

- Tarifs TTC indiqués sur la base de la TVA en vigueur, valables à partir de 10 élèves payants
- Accueil des groupes scolaires en période scolaire, du lundi au vendredi, hors jours fériés, selon le calendrier d'ouverture du Parc.
- Frais de dossier : 15 €
- Paiement d'un acompte de 30 % à la réservation

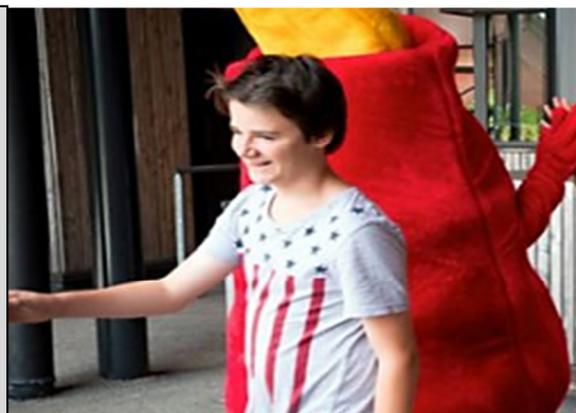
*Les informations sont susceptibles de modifications sans préavis et soumises aux conditions générales de vente.*

## DOCUMENT 7 - PLAQUETTE SCOLAIRE

### PROGRAMME CLÉ EN MAIN

Situé en plein cœur de la Chaîne des Puys, inscrite au patrimoine mondial de l'UNESCO, Vulcania offre aux élèves un espace d'exploration visant un juste équilibre entre émotion, découverte et savoir.

Enrichissez votre sortie scolaire et projet de classe par des activités pédagogiques, conçues dans le respect des instructions officielles, par des spécialistes de la médiation scientifique et les enseignants mis à disposition par le Rectorat de l'Académie de Clermont-Ferrand.



### Les visites guidées

*Avec nos médiateurs scientifiques, les élèves profitent d'un moment de partage, de découverte et d'exploration.*

*Activités encadrées par un médiateur scientifique, sur réservation.*

LIRE LES PAYSAGES DE LA CHAÎNE DES PUYs	DESTINATION TERRE	RACONTE-MOI UN VOLCAN
		
<p><b>CYCLE III - DURÉE : 1 h 00</b> <b>PARCOURS EXTÉRIEUR</b></p> <p>Répartis en petits groupes, les élèves créent et analysent des documents (croquis, cartes, etc.) pour aborder la lecture du paysage environnant (notions de plans, d'angles de vue et de paysage) et l'impact de l'homme sur son environnement.</p> <p>Parcours adapté selon les conditions climatiques.</p>	<p><b>CYCLE III - DURÉE : 1 h 00</b> <b>PARCOURS INTÉRIEUR</b></p> <p>Les élèves découvrent la structure et le fonctionnement de la Terre. Ils abordent l'origine des phénomènes naturels (volcans, séismes) et leurs conséquences à la surface du globe.</p>	<p><b>CYCLE II ET III</b> <b>DURÉE : 1 h 00</b> <b>PARCOURS INTÉRIEUR ET EXTÉRIEUR</b></p> <p>À partir d'éléments scénographiques et de l'observation du paysage, les élèves découvrent la variété des édifices et des roches volcaniques de la Chaîne des Puys: une approche du fonctionnement d'un volcan.</p> <p>Parcours adapté selon les conditions climatiques.</p>

## DOCUMENT 7 - PLAQUETTE SCOLAIRE (SUITE)

### Les ateliers pédagogiques

Les élèves apprennent en s'amusant grâce à une démarche innovante, pédagogique et ludique déclinée autour de ces 3 principales thématiques :

#### Volcan & Terre – Risques naturels – Environnement

UN VOLCAN, COMMENT ÇA MARCHE ?	UN SÉISME, C'EST QUOI ?	À LA DÉCOUVERTE DES FONDS MARINS
		
<p><b>Cycle II et III – Durée 1 h 00</b></p> <p>Quel est le cheminement du magma depuis son lieu de formation jusqu'à son arrivée en surface ? Quelles sont les étapes de la formation d'un volcan ? Les élèves répondront en réalisant des expériences volcaniques.</p> <p><b>Activités proposées</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Manipulations illustrant la formation du magma et sa mise en place à la surface</li> <li>➤ Simulations d'éruptions volcaniques à l'aide d'un volcan de sable</li> <li>➤ Assemblage d'un puzzle représentant un volcan</li> </ul>	<p><b>Cycle III – Durée 1 h 00</b></p> <p>Pourquoi la Terre tremble-t-elle ? Comment enregistrer un séisme ? Comment fonctionne un sismographe ? Quels sont les effets des secousses sismiques sur des constructions humaines ? Comment faire face à un tremblement de terre ?</p> <p><b>Activités proposées</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Manipulations pour comprendre l'origine des séismes</li> <li>➤ Simulations des effets d'un séisme</li> <li>➤ Exercices pour apprendre à se protéger en cas de séisme</li> </ul>	<p><b>Cycle III – Durée 1 h 00</b></p> <p>Quels sont les phénomènes géologiques qui se déroulent dans les abysses ? Y a-t-il des ressources minières ? Sont-elles exploitables ? Quel impact sur l'environnement et sur la vie en cas d'exploitation de ces ressources ?</p> <p><b>Activités proposées</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Expériences illustrant des phénomènes géologiques sous-marins (tectonique des plaques, volcanisme...) et certains risques associés</li> <li>➤ Tests et caractérisation des matériaux</li> </ul>

### Préparez votre visite

#### Offre 1 : La visite autonome

Vous avez réservé la date de votre voyage scolaire avec votre classe et vous souhaitez faire une visite de repérage. Sur simple demande au service éducatif, vous recevez une invitation personnelle pour le jour de votre choix.

#### Offre 2 : L'accueil personnalisé

Une visite accompagnée gratuite vous permet de découvrir les principales animations et activités de Vulcania proposées dans le cadre des voyages scolaires (1<sup>er</sup> et 2<sup>e</sup> degrés).

Mercredi en période scolaire de 14 h 00 à 17 h 30

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

## DOCUMENT 8 - CONSEILS POUR TRAITER LES RÉCLAMATIONS



Le 1<sup>er</sup> Mars 2019

Bonjour,

Au cours de votre activité, vous allez devoir traiter des réclamations clients. Pour gérer au mieux cette situation, voici quelques conseils à suivre.

À l'oral comme à l'écrit, il est tout d'abord nécessaire de prendre conscience des attentes du client. Il a besoin de considération, de réactivité, d'une réponse, d'excuses, d'actions d'amélioration et d'un remboursement, le cas échéant.

La réponse doit débiter par une reformulation de sa demande. S'il a raison, il est capital de lui présenter des excuses et d'expliquer en quoi sa demande est légitime avant de lui proposer deux solutions. S'il a tort, le refus doit être justifié. Dans tous les cas, éviter les expressions négatives, utiliser des phrases simples et terminer sur une note positive.

Cordialement,

## DOCUMENT 9 - LA RÉCLAMATION

Le 17/06/2019 à 18 h

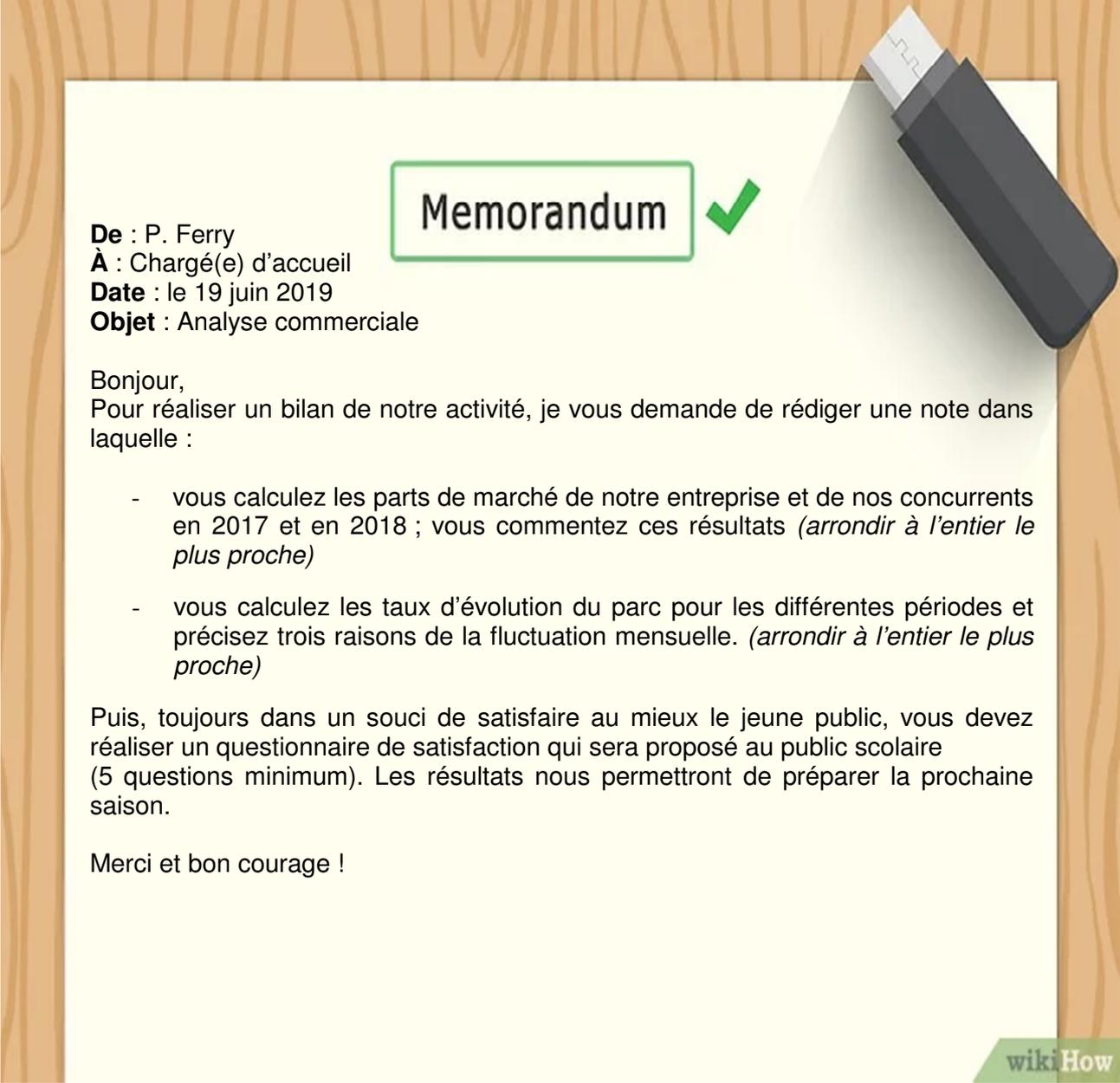


*M. Dupont s'est rendu au centre d'accueil du parc en fin de journée car il conteste le fait qu'il n'a pas eu accès à l'animation «le Ballon des Puits», alors qu'elle est inscrite sur le plan du parc.*

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

## MISSION SPÉCIFIQUE

Patrick Ferry travaille actuellement sur les orientations commerciales du parc pour la saison 2020. Il vous demande de l'aider dans cette réflexion.



**Memorandum** ✓

**De** : P. Ferry  
**À** : Chargé(e) d'accueil  
**Date** : le 19 juin 2019  
**Objet** : Analyse commerciale

Bonjour,  
Pour réaliser un bilan de notre activité, je vous demande de rédiger une note dans laquelle :

- vous calculez les parts de marché de notre entreprise et de nos concurrents en 2017 et en 2018 ; vous commentez ces résultats (*arrondir à l'entier le plus proche*)
- vous calculez les taux d'évolution du parc pour les différentes périodes et précisez trois raisons de la fluctuation mensuelle. (*arrondir à l'entier le plus proche*)

Puis, toujours dans un souci de satisfaire au mieux le jeune public, vous devez réaliser un questionnaire de satisfaction qui sera proposé au public scolaire (5 questions minimum). Les résultats nous permettront de préparer la prochaine saison.

Merci et bon courage !

wikiHow

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

## DOCUMENT 10 - DONNÉES QUANTITATIVES

### Entrées visiteurs entre 2017 et 2018

Parcs	Nombre d'entrées en 2017	Nombre d'entrées en 2018
Vulcania	350 000	335 000
Volcan Lemptegy	105 000	100 000
Le Pal	400 000	600 000

### Fréquentation du Parc Vulcania de mai à septembre 2018

Périodes (Année 2018)	Nombre d'entrées
Mai	14 000
Juin	30 000
Juillet	100 000
Août	160 000
Septembre	16 000

## DOCUMENT 11 - MESSAGE INSTANTANÉ DE M. FERRY CONSIGNES POUR LA RÉALISATION DE L'ENQUÊTE

