

# BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL ACCUEIL - RELATION CLIENTS ET USAGERS



## HARMONIE AD LIBITUM

Maison des Associations  
25 rue Méheut  
51200 ÉPERNAY

☎ 03.26.53.20.17  
Site internet : [www.adlibitum.fr](http://www.adlibitum.fr)  
Courriel : [adlibitum@gmail.com](mailto:adlibitum@gmail.com)

### CONTEXTE PROFESSIONNEL

- Document 1 : Présentation de l'harmonie musicale
- Document 2 : Fiche de mission du volontaire du service civique au sein de l'association musicale
- Document 3 : Organigramme de l'harmonie
- Document 4 : Composition de l'orchestre

### GESTION COURANTE DE L'ACCUEIL

40 POINTS

- Document 5 : Cahier journalier
- Document 6 : Feuille de présence trimestrielle (extrait)
- Document 7 : Procédure d'intégration des musiciens à l'harmonie
- Document 8 : Demande d'intégration de Nathalie Wasting transmise par Facebook
- Document 9 : Protocole pour la communication sur le panneau d'affichage dynamique

### MISSION SPÉCIFIQUE

40 POINTS

- Document 10 : Note de Mme Lenoir
- Document 11 : Prise de notes - Réunion de préparation « accueil des allemands »
- Document 12 : Extrait du calendrier 2018
- Document 13 : Tarifs fournisseurs
- Document 14 : Extrait de la convention SEAM et société musicale
- Document 15 : Prise de notes de Lucie Lenoir pour le sponsoring

***L'usage de tout modèle de calculatrice, avec ou sans mode examen, est autorisé.  
Les calculs s'effectueront avec deux décimales.***

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

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	Code : 1806-ARCU2	Session 2018	SUJET
Épreuve E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 1 sur 13

## **VOTRE POSTE ET VOS FONCTIONS**

Titulaire du baccalauréat professionnel Accueil – Relation clients et usagers, vous avez été recruté(e) comme agent(e) d'accueil avec un contrat de service civique. Vous intégrez l'harmonie AD LIBITUM, membre de la CMF (Confédération Musicale de France), association musicale de type loi 1901.

Outre les tâches courantes liées à l'accueil, vous serez associé(e) à la préparation d'un jumelage avec un orchestre berlinois. Vous êtes accueilli(e) par Lucie LENOIR, présidente de l'association, avec laquelle vous travaillerez en étroite collaboration. Elle vous précise que tous les courriers, courriels et notifications émis doivent lui être soumis pour aval et qu'elle en est la seule signataire.

### **Document 1 : Présentation de l'harmonie musicale**

L'harmonie AD LIBITUM (mot latin qui signifie "à volonté" ou "selon votre désir") est un ensemble de 64 musiciens (instruments à vents et percussions) réunis sous la présidence de Lucie LENOIR et de son chef d'orchestre Théo GREUVIER.

L'harmonie accueille chaque année de nouveaux talents. Pour la rejoindre, il est nécessaire :

- d'avoir au moins 16 ans,
- d'être titulaire du diplôme de 2<sup>e</sup> cycle,
- de justifier de 5 années de pratique musicale.

Son répertoire est très varié. Renouvelé régulièrement, il est constitué de compositions originales pour orchestre d'harmonie, de rock, de musiques de films, de jazz, de musiques du monde et de musique classique. Ainsi, l'orchestre a su, au cours des années, dépoussiérer le genre et explorer de nouveaux horizons.

Les occasions de venir écouter l'harmonie sont nombreuses, à Épernay bien sûr mais aussi sur l'ensemble de la région Grand Est et à l'étranger.

Tous les ans plusieurs concerts sont organisés : carnaval, musiques du dimanche en mai, journée du patrimoine, messe de la Sainte-Cécile... et aussi les cérémonies officielles (14 juillet – Armistices du 8 mai et 11 novembre – Service officiel des déportés...).

<b>Baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers</b>	<b>Code : 1806-ARCU2</b>	<b>Session 2018</b>	<b>SUJET</b>
<b>Épreuve E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil</b>	<b>Durée : 4 h</b>	<b>Coefficient : 4</b>	<b>Page 2 sur 13</b>

## **ACCUEIL AU SEIN D'UNE STRUCTURE CULTURELLE**

**Où ?** Épernay (51 – Marne – Grand Est)

**Quoi ?** Le volontaire du service civique se verra confier de nombreuses activités :

- Accueil physique des musiciens, partenaires externes et internes, visiteurs, public et invités officiels lors des manifestations.
- Accueil téléphonique : filtrage des appels et orientation efficace des appels entrants.
- Gestion des tâches liées aux répétitions hebdomadaires + calcul des défraiements des musiciens (remboursement des frais de déplacement).
- Traitement de toutes les demandes en face à face et remontée des informations aux intéressés.
- Gestion de la réservation d'un véhicule de la ville d'Épernay pour le transport des instruments lors des manifestations, tâche primordiale pour éviter l'annulation de concerts.
- Gestion des moyens de communication externes : messagerie électronique, compte Facebook, site web de l'harmonie, SMS.
- Prise en compte de toutes les consignes de travail journalières complémentaires souhaitées par la présidente et leur traitement en gérant les priorités.
- Travail en binôme avec la présidente pour la gestion de tout l'événementiel.
- Suivi annuel des uniformes et accessoires complémentaires des musiciens (cravates, foulards, chemises...).
- Suivi annuel des instruments et listing des réparations ou achats à prévoir.
- Préparation du Conseil d'Administration avec la Présidente.

**Comment ?** Pour exercer cette mission, le volontaire du service civique devra posséder les qualités suivantes :

- présentation soignée,
- ponctualité,
- dynamisme, rigueur, sérieux, adaptabilité, efficacité,
- discrétion, courtoisie, empathie,
- autonomie.

**Quand ?** À partir du 1<sup>er</sup> mars 2018 (9 mois, 24 h/semaine)

**Quel domaine ?** Culture et loisirs

**Combien de postes ?** 1

**Quel organisme ?** Harmonie Ad Libitum Maison des Associations 25 rue Méheut - Épernay

**Le lieu de la mission est accessible aux personnes à mobilité réduite ?** Oui

**La mission est accessible aux mineurs dès 16 ans ?** Non



Lucie LENOIR  
03/26/53/20/17  
adlibitum@gmail.com

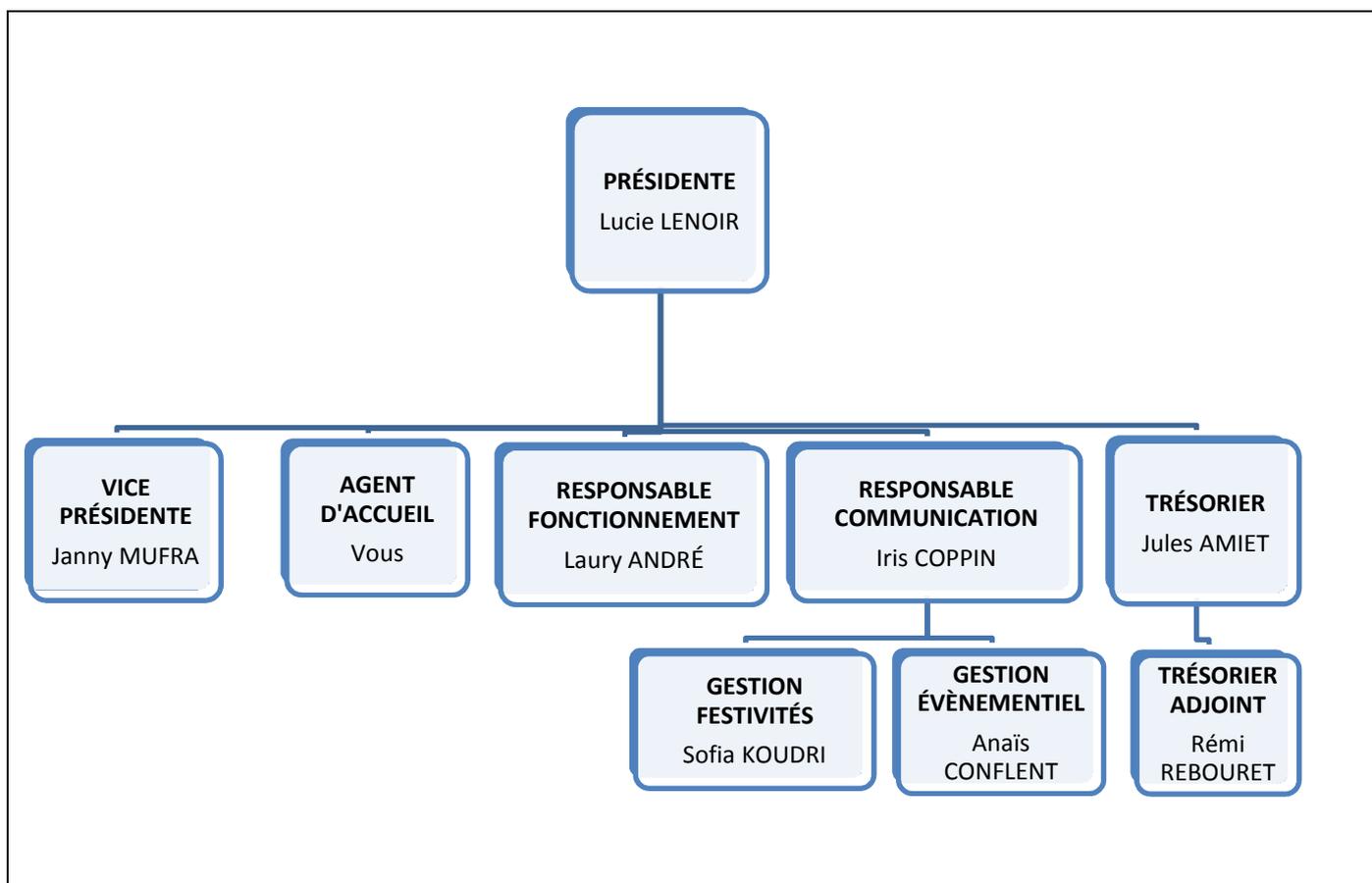


25 rue Méheut  
51200 ÉPERNAY



[www.adlibitum.fr](http://www.adlibitum.fr)

### Document 3 : Organigramme de l'harmonie

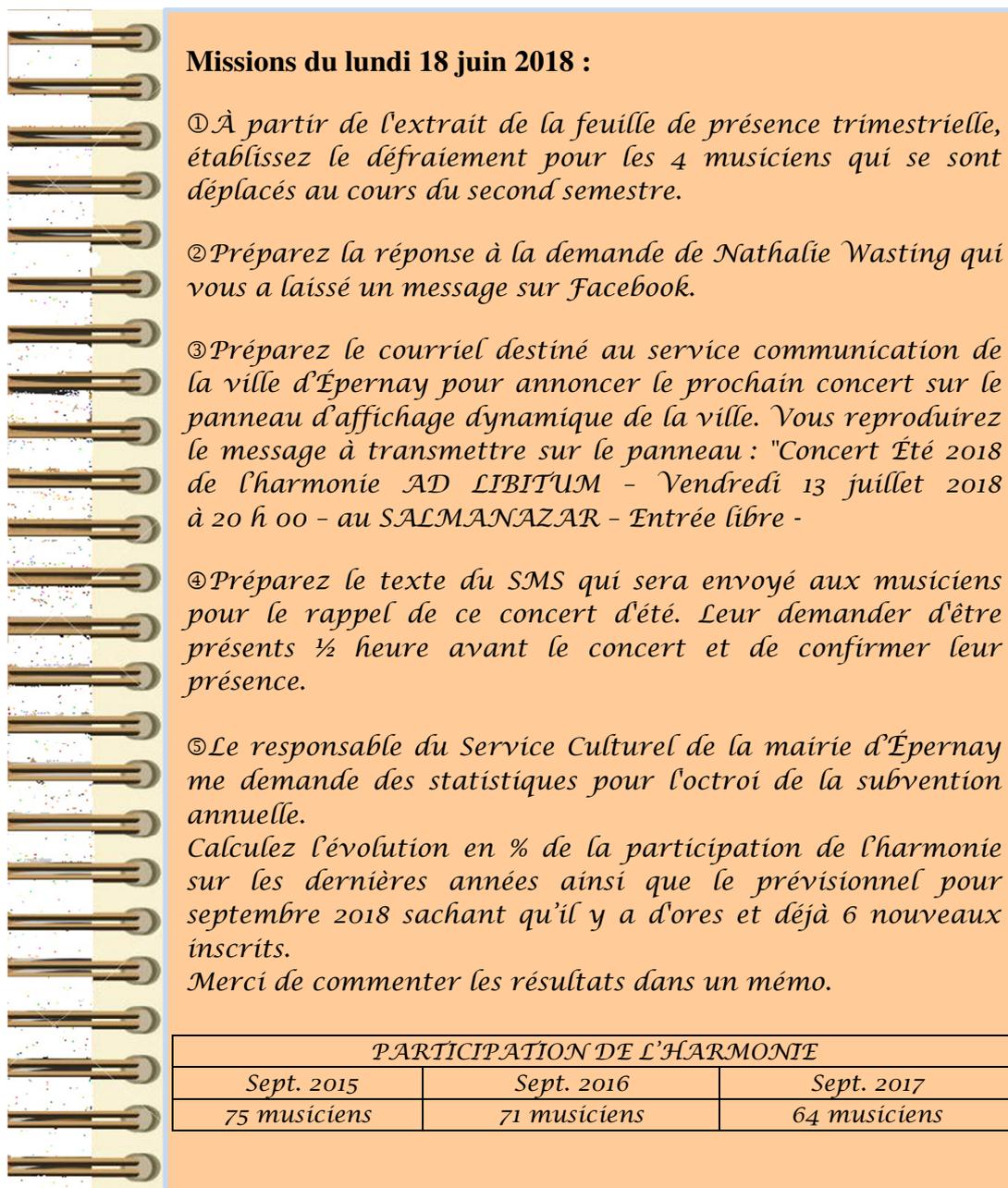


### Document 4 : Composition de l'orchestre

<b>CHEF D'ORCHESTRE : Théo GREUVIER (nouveau chef depuis janvier 2018)</b>	<b>NOMBRE DE MUSICIENS</b>
Trompettes	6
Trombones	2
Tubas/euphonium	4
Cors	8
Percussions	3
Clarinettes	13
Saxophones	6
Ténors	2
Barython	2
Flûtes	9
Clairons	5
Tambours	4

Ce lundi 18 juin 2018, vous assurez l'accueil de l'association musicale. Dès votre prise de service, vous consultez, sur le cahier journalier, les tâches à réaliser que vous a listées Lucie Lenoir. Comme chaque jour, elle vérifiera chaque production avant sa validation.

**Document 5 : Cahier journalier**



**Missions du lundi 18 juin 2018 :**

- ① À partir de l'extrait de la feuille de présence trimestrielle, établissez le défraiement pour les 4 musiciens qui se sont déplacés au cours du second semestre.
- ② Préparez la réponse à la demande de Nathalie Wasting qui vous a laissé un message sur Facebook.
- ③ Préparez le courriel destiné au service communication de la ville d'Épernay pour annoncer le prochain concert sur le panneau d'affichage dynamique de la ville. Vous reproduirez le message à transmettre sur le panneau : "Concert Été 2018 de l'harmonie AD LIBITUM - Vendredi 13 juillet 2018 à 20 h 00 - au SALMANAZAR - Entrée libre -
- ④ Préparez le texte du SMS qui sera envoyé aux musiciens pour le rappel de ce concert d'été. Leur demander d'être présents ½ heure avant le concert et de confirmer leur présence.
- ⑤ Le responsable du Service Culturel de la mairie d'Épernay me demande des statistiques pour l'octroi de la subvention annuelle.  
Calculez l'évolution en % de la participation de l'harmonie sur les dernières années ainsi que le prévisionnel pour septembre 2018 sachant qu'il y a d'ores et déjà 6 nouveaux inscrits.  
Merci de commenter les résultats dans un mémo.

PARTICIPATION DE L'HARMONIE		
Sept. 2015	Sept. 2016	Sept. 2017
75 musiciens	71 musiciens	64 musiciens

Document 6 : Feuilles de présence trimestrielle (extrait)

Répétitions – Trimestre 2 – 2018

Nom-prénom du musicien	Instrument	6/04/18	13/04/18	20/04/18	27/04/18	4/05/18	11/05/18	18/05/18	25/05/18	1/06/18	8/06/18	15/06/18
ADNET Jean-Michel	Clairon	<i>[Signature]</i>		<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>							
ATHMIL Farid	Tambour	<i>[Signature]</i>		<i>[Signature]</i>								
CHANSK Marie-Laure	Saxophone	<i>[Signature]</i>										
CORGI Isabelle	Flûte	<i>[Signature]</i>										

Nota : pas de répétition les 22 juin et 29 juin (vacances du chef d'orchestre)

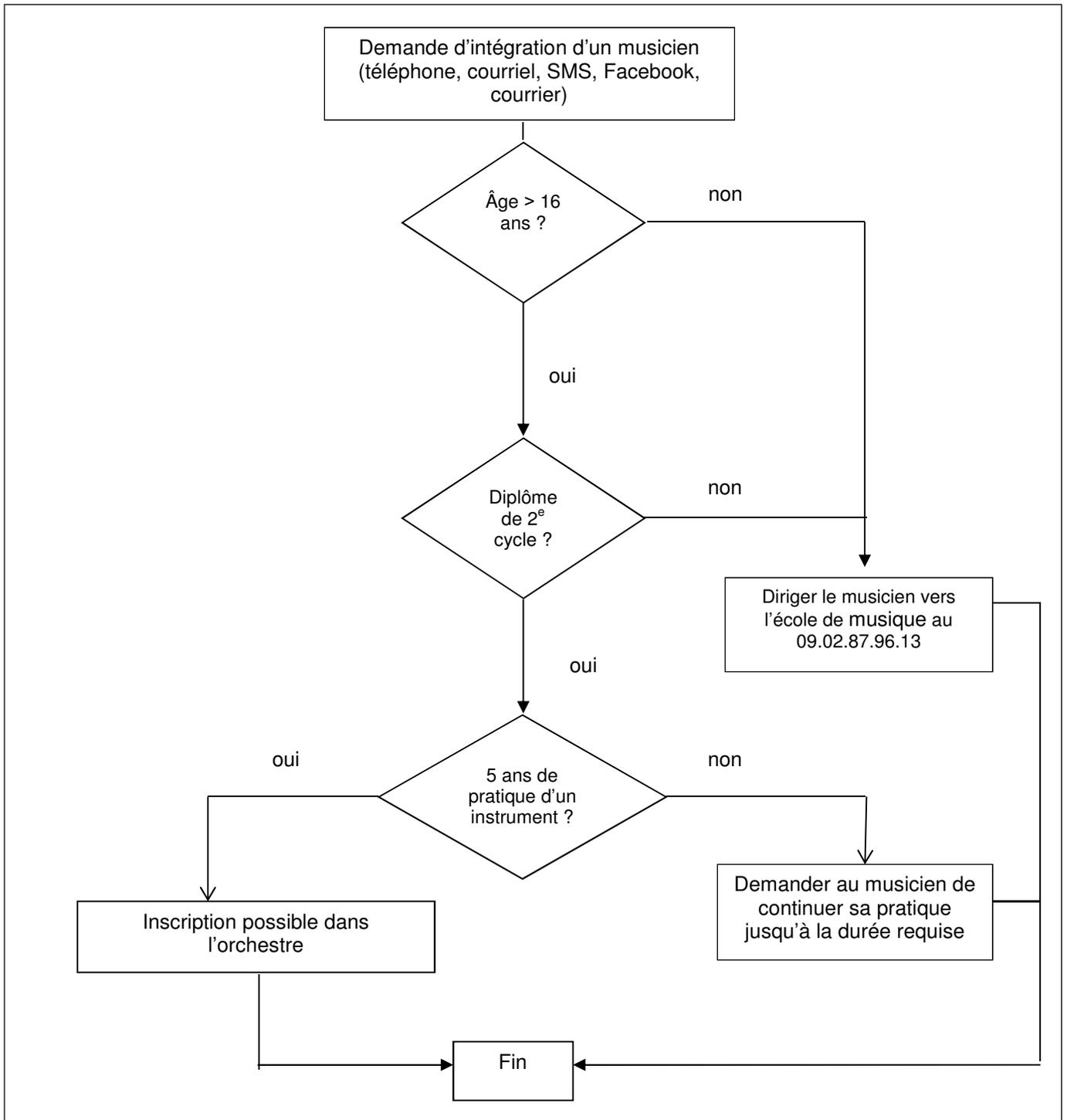
Prestations/Concerts – Trimestre 2 – 2018

Nom-prénom du musicien	Instrument	Concert dimanche 6/05/2018	Commémoration du 8/05/2018	Concert dimanche 13/05/2018	Concert dimanche 20/05/2018	Concert dimanche 27/05/2018	Fête de la musique le 21/06/2018.
ADNET Jean-Michel	Clairon	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	
ATHMIL Farid	Tambour	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
CHANSK Marie-Laure	Saxophone	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>				<i>[Signature]</i>
CORGI Isabelle	Flûte	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>

*Préparez-moi un tableau récapitulatif de ce que nous devons verser à chaque musicien pour le 2° trimestre sachant que les répétitions sont défrayées à hauteur de 2 € et les prestations/concerts à 8 €. Merci Lucie*

[...]

## Document 7 : Procédure d'intégration des musiciens à l'harmonie

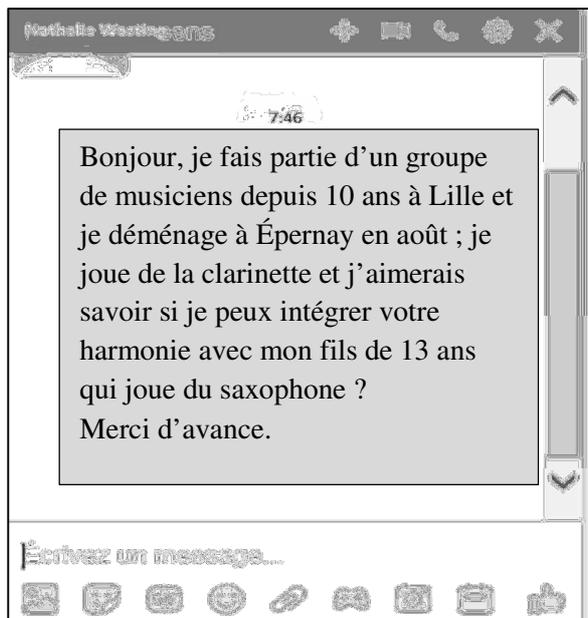


### Consignes en cas d'inscription :

- Répondre au musicien par le même canal que celui utilisé pour sa demande.
- L'inviter à assister à l'une des répétitions de l'harmonie qui se tiennent tous les vendredis de 18 h 30 à 20 h à la maison des associations (de septembre à mi-juin hors vacances scolaires).
- Lui demander de fournir ses diplômes le jour de la répétition.
- L'informer d'une rencontre (avec la présidente et le chef d'orchestre), à l'issue de la répétition.

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers	Code : 1806-ARCU2	Session 2018	SUJET
Épreuve E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 7 sur 13

**Document 8 : Demande d'intégration de Nathalie Wasting transmise par Facebook**



**Document 9 : Protocole pour la communication sur le panneau d'affichage dynamique**

La mairie d'Épernay est un partenaire efficace pour votre communication. Elle vous propose de diffuser sur son panneau dynamique toutes vos prestations sur la ville.

Ce panneau lumineux permet de communiquer en temps réel, en touchant un large public. Ainsi, les administrés, usagers ou touristes sont placés au cœur de l'actualité de la commune.

Pour toute demande d'inscription d'un message sur le panneau d'affichage dynamique de la ville, merci d'adresser votre courriel à la mairie d'Épernay au service communication pour diffusion 10 jours avant la manifestation à l'adresse suivante : [communication.mairie@epernay.fr](mailto:communication.mairie@epernay.fr)



**CONTRAINTES D’AFFICHAGE :** 20 caractères sur 6 lignes - Laisser un espace entre chaque mot - Ne pas couper le mot en fin de ligne - Tout signe de ponctuation occupe une case.


**MISSION SPÉCIFIQUE**  
**Organiser le jumelage avec l'harmonie berlinoise**

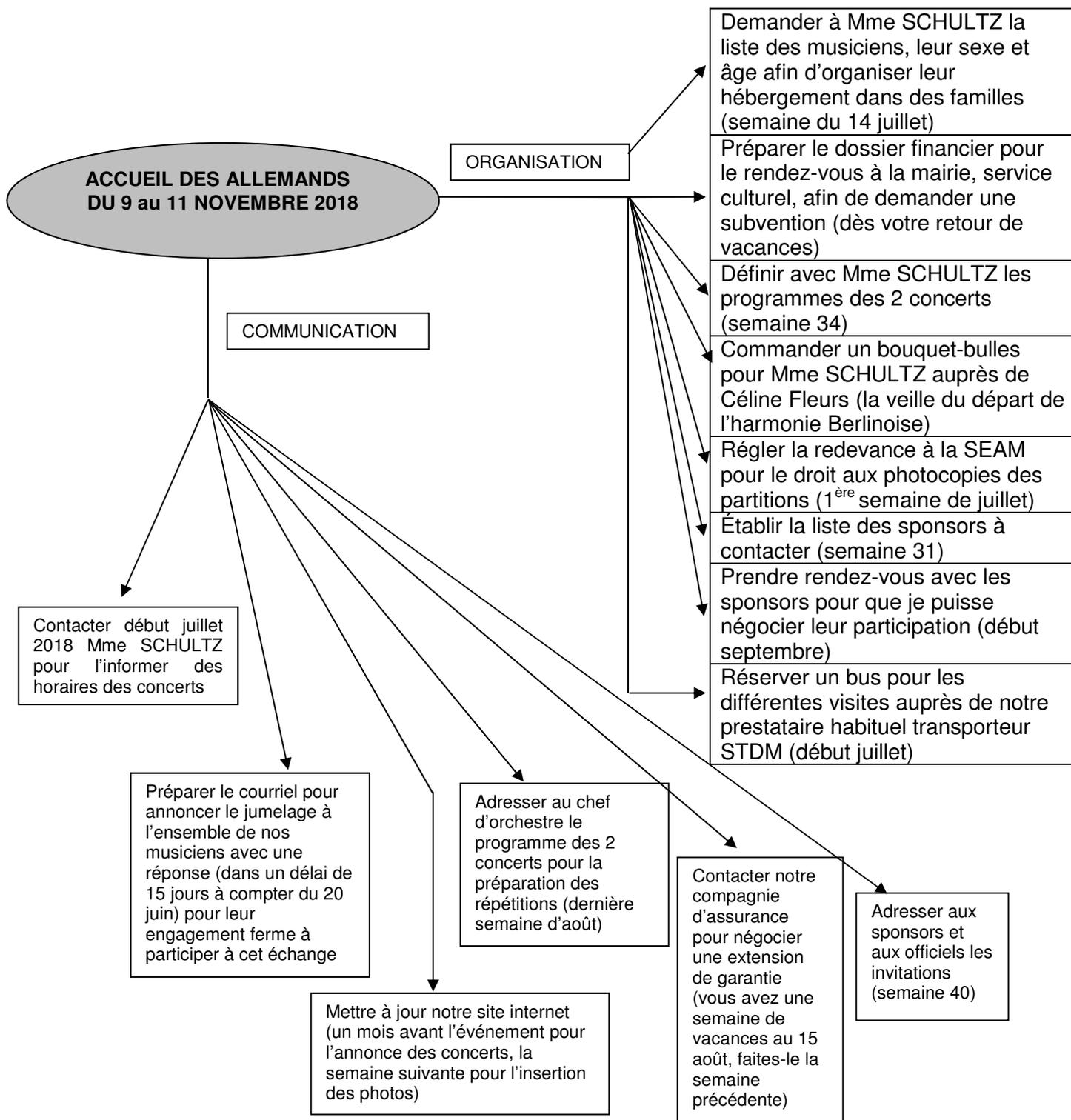
En 2017, l'harmonie s'est rendue trois jours en Allemagne, pour rencontrer l'harmonie berlinoise. Le jumelage est pleinement réussi, tant sur le plan musical (3 concerts communs) que sur celui de la convivialité.

Madame LENOIR, en accord avec Madame Monica SCHULTZ, la Présidente de l'harmonie de Berlin, doit organiser, en retour, l'accueil des Allemands, du 9 au 11 novembre 2018. Pour préparer ce jumelage, vous prenez connaissance de la note qu'elle vous a laissée.

**Document 10 : Note de Mme Lenoir**

	DE : Lucie LENOIR	Destinataire : Agent d'accueil									
Objet : Préparation échange Berlin		NOTE DU 15/06/2018									
<p>Bonjour,          Afin de m'aider à préparer l'échange avec Berlin, je vous confie les travaux suivants que je contrôlerai mardi prochain.</p> <p>Je souhaiterais que vous m'établissiez une liste de contrôle pour le suivi de l'organisation de la réception des Allemands. Elle pourrait prendre la forme suivante :</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>N°</th> <th>Tâches à réaliser</th> <th>Jour/Semaine</th> <th>À cocher</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td align="center"><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table> <p>Je dois faire une demande exceptionnelle de subvention auprès de la mairie d'Épernay pour financer cet évènement. Pour cela, je vous demande de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>réaliser un tableau récapitulatif des différentes offres que j'ai sélectionnées (50 nouvelles cravates et 50 nouveaux foulards pour cette manifestation) et sélectionner le fournisseur qui propose le meilleur tarif ;</li> <li>calculer le coût TTC à prévoir pour les droits à la photocopie des partitions à la SEAM pour la saison de septembre 2018 à août 2019.</li> </ul> <p>Par ailleurs, je recherche des entreprises qui pourraient nous aider en sponsorisant l'accueil de l'harmonie allemande. En effet, je souhaite leur faire découvrir notre région (visite d'une cave de Champagne, repas-croisière sur la Marne...). À ce jour, je n'ai pas le budget nécessaire malgré la subvention prévue de la mairie pour effectuer toutes ces activités. Je vous demande donc de m'aider à préparer le dossier de sponsoring que je diffuserai aux entreprises locales. Dans ce dossier, il faudrait rédiger 6 arguments à partir de la prise de note de Lucie Lenoir.</p> <p>Pensez à faire apparaître ces 3 tâches dans la liste de contrôle. Pour ces missions, je vous laisse mon bloc avec toutes les informations nécessaires à leur réalisation.</p> <p>Merci.          Lucie</p>				N°	Tâches à réaliser	Jour/Semaine	À cocher				<input type="checkbox"/>
N°	Tâches à réaliser	Jour/Semaine	À cocher								
			<input type="checkbox"/>								

**Document 11 : Prise de notes - Réunion de préparation « accueil des allemands »**



## Document 12 : Extrait du calendrier 2018

Avril 2018							Mai 2018							Juin 2018							Juillet 2018										
n°	Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di	n°	Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di	n°	Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di	n°	Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di
13							1	18		1	2	3	4	5	6	22					1	2	3	26							1
14	2	3	4	5	6	7	8	19	7	8	9	10	11	12	13	23	4	5	6	7	8	9	10	27	2	3	4	5	6	7	8
15	9	10	11	12	13	14	15	20	14	15	16	17	18	19	20	24	11	12	13	14	15	16	17	28	9	10	11	12	13	14	15
16	16	17	18	19	20	21	22	21	21	22	23	24	25	26	27	25	18	19	20	21	22	23	24	29	16	17	18	19	20	21	22
17	23	24	25	26	27	28	29	22	28	29	30	31	26	25	26	27	28	29	30	30	23	24	25	26	27	28	29				
18	30																						31	30	31						

Août 2018							Septembre 2018							Octobre 2018							Novembre 2018										
n°	Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di	n°	Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di	n°	Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di	n°	Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di
31			1	2	3	4	5	35						1	2	40	1	2	3	4	5	6	7	44				1	2	3	4
32	6	7	8	9	10	11	12	36	3	4	5	6	7	8	9	41	8	9	10	11	12	13	14	45	5	6	7	8	9	10	11
33	13	14	15	16	17	18	19	37	10	11	12	13	14	15	16	42	15	16	17	18	19	20	21	46	12	13	14	15	16	17	18
34	20	21	22	23	24	25	26	38	17	18	19	20	21	22	23	43	22	23	24	25	26	27	28	47	19	20	21	22	23	24	25
35	27	28	29	30	31			39	24	25	26	27	28	29	30	44	29	30	31					48	26	27	28	29	30		

## Document 13 : Tarifs fournisseur hollandais (E.L. Cravatte B.V.)

Articles		Quantité	prix unitaire	Total
Cravate en polyester slim gris		50	13,02	651,00
Foulard en polyester réf 116 gris		50	11,98	599,00
Frais d'envoi		1	15,00	15,00
			Hors TVA	1 265,00
			TVA	253,00
			<b>TOTAL</b>	<b>1 518,00</b>

Cravates.fr | Baarslaan 91 | NL-2215 XK Voorhout  
 N° CCI: 54944937 (E.L. Cravatte BV)  
 N° TVA: NL851502489.B.01  
 N° de compte bancaire: 001-5127153-03  
 IBAN: BE21 0015 1271 5303  
 BIC: GEBABEBB

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers	Code : 1806-ARCU2	Session 2018	SUJET
Épreuve E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 11 sur 13

**Document 13 (suite) : Tarifs fournisseur (Harmonie du musicien) (TVA applicable : 20 %)**

**cravate concert**



**15.00C**

Cravate en 100% polyester, fond noir avec portées blanches, superbe qualité. Possibilité montage élastique noeud permanent en sus. Prix dégressif par quantité supérieure à 30 pièces, contactez nous devis par retour. FABRICATION FRANÇAISE

Couleur : noire

- 10 % entre 31 et 50 pièces  
- 15% > 50 pièces

[Demandez un devis](#)

**Tour de cou "modérato"**



**16.00C**

Tour de cou en satin/polyester doublé, tissu noir motif petites clés de sol rouge 10 x 120cm, autres dimensions possibles. FABRICATION FRANÇAISE

Couleur : noir modérato

**Prix TTC**  
**Franco de port**

Source : <http://www.harmonie-du-musicien.com>

**Document 13 (suite) : Tarifs fournisseur anglais (the Necktie) (TVA applicable : 20 %)**



**THE HISTORY OF.....  
THE NECKTIE**  
100 REGENT'S PARK RD, LONDON  
NW1 8 UR

HARMONIE AD LIBITUM  
Maison des associations  
25 rue Méheut  
51200 Épernay - FRANCE

Friday, June, 1<sup>st</sup> 2018

**OFFER/COST ESTIMATE**

Ref.	Designation	Qty	Unit Cost £	VAT %	TOTAL
152T	 Black/Silver-Grey/Blue Stripe Polyester Women Necktie	50	9.99	20	499.50
698S	 Grey polyester scarf	50	12.49	20	624.50
	Sendcosts		20	20	20
Totally without VAT... £					1144.00
VAT ... £					228.80
Totally ... £					1372.80

*Cours de la livre Sterling*  
1 £ = 1,1422 €

## Document 14 : Extrait de la convention SEAM et société musicale

La SEAM (Société des Éditeurs et Auteurs de Musique) est la société civile de perception et de répartition pour la reprographie de musique (photocopies de musique imprimée).

### Article 2 – Tarifs – Conditions de paiement

2.1 – La société musicale réglera à la SEAM une redevance forfaitaire annuelle calculée selon son effectif (nombre de musiciens) et correspondant à l'une des tranches ci-dessous :

	Nombre de musiciens	Tarif normal HT
Tranche 1	De 0 à 20 musiciens	90,00 € HT par an
Tranche 2	De 21 à 50 musiciens	140,00 € HT par an
Tranche 3	De 51 à 70 musiciens	195,00 € HT par an
Tranche 4	Plus de 70 musiciens	280,00 € HT par an

TVA en sus 20 %

2.2 – Si la société musicale est membre de la Confédération Musicale de France (CMF), cet organisme ayant passé une convention avec la SEAM, la somme due HT est la suivante par dérogation à l'article 2.1

	Nombre de musiciens	Tarif normal HT
Tranche 1	De 0 à 20 musiciens	85,50 € HT par an
Tranche 2	De 21 à 50 musiciens	133,00 € HT par an
Tranche 3	De 51 à 70 musiciens	185,25 € HT par an
Tranche 4	Plus de 70 musiciens	266,00 € HT par an

TVA en sus 20 %

## Document 15 : Prise de notes de Lucie Lenoir pour le sponsoring

### *Quelques infos pour le sponsoring...*

- ↻ 1 000 personnes attendues,
- ↻ Prévoir logo des sponsors sur le programme, le site internet, Facebook,
- ↻ Sponsoring déductible des impôts,
- ↻ 10 places concert VIP offertes par sponsor,
- ↻ Remerciements pendant le discours d'inauguration, sur le site internet et Facebook
- ↻ Inviter à la réception d'inauguration
- ↻ Des invités prestigieux comme le maire et les élus mais aussi le Président de région Grand Est
- ↻ ... + toutes autres idées

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers	Code : 1806-ARCU2	Session 2018	SUJET
Épreuve E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 13 sur 13