|  |  |
| --- | --- |
| **Seconde baccalauréat professionnel AGOrA** | **SCÉNARIO 1 - Assurer l’accueil et l’information aux usagers** |
| **Activités proposées**  1.1 Préparation et prise en charge de la relation avec le client, l’usager ou l’adhérent   * Accueil et renseignement   1.3 Actualisation du système d’information en lien avec la relation avec le client, l’usager ou l’adhérent   * Mise à jour des dossiers | **Compétences évaluées**  **1.1.3.** Produire, dans un environnement numérique, des supports de communication adaptés  **1.3.1**. Mettre à jour l’information |





|  |  |
| --- | --- |
| **Dénomination** | **Association CLAVIM** |
| **Statut juridique** | Association loi 1901 |
| **Président** | M. Luc DEBORD |
| **Directeur Général** | Mme Anne-Marie SUEUR |
| **Adresse** | 47 rue du Général LECLERC  92130 ISSY LES MOULINAUX |
| **Site Internet** | <https://www.clavim.asso.fr/> |
| **Adresse mail** | [informations-clavim@gmail.com](mailto:informations-clavim@gmail.com) |
| **Effectif** | 320 salariés |

L’association CLAVIM (Cultures, Loisirs, Animations de la Ville d’Issy-les-Moulineaux) est une association 1901 qui s’attache à favoriser l’autonomie, la bienveillance, la tolérance, la fraternité, le respect et la solidarité en privilégiant le faire ensemble autour d’un objectif commun à partager : le vivre ensemble. Elle s’adresse à tous les âges de la vie, à toutes les générations et développe ses actions au cœur des questions éducatives. Le CLAVIM intervient dans les domaines de l’animation, de la prévention et de la culture sur la Ville d’Issy-les-Moulineaux.

La CLAVIM organise ainsi :

* Des services pour les enfants (accueil périscolaire, accueil loisirs).
* Des clubs pour les jeunes.
* Les maisons de quartier.
* Les séjours vacances.

La CLAVIM s’adresse également aux adultes en leur proposant des lieux d’échange (espace parents-enfants, espaces d’écoute…).

Vous êtes affecté(e) au siège de l’association, 47 rue du Général Leclerc, 92130 ISSY-LES-MOULINEAUX. Vous travaillerez avec Mme Monica DURAND, Agent d’accueil. Votre responsable hiérarchique sera Mme Emeline ROUDET, Responsable administrative.

Nous sommes le 10 mai 2022. Vous allez être amené(e) à effectuer des opérations administratives afin d’assurer une information des usagers de qualité.

**ORGANISATION DU SCÉNARIO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **SITUATION PROFESSIONNELLE**  Mettre à jour les supports d’information aux usagers  **Lieu d’exercice** : accueil. | **Missions**   1. Créer et mettre à jour les horaires d’ouverture du CLAVIM au public 2. Créer et mettre à jour le planning d’affluence des visiteurs 3. Mettre à jour les tarifs de l’accueil des périscolaires | **Compétences**  **1.1.3.** Produire, dans un environnement numérique, des supports de communication adaptés  **1.1.3.** Produire, dans un environnement numérique, des supports de communication adaptés  **1.3.1**. Mettre à jour l’information |



**Avant de vous lancer dans vos travaux, créez un dossier informatique que vous nommerez « SCENARIO 1 – CLAVIM »**

**Mission 1 - Créer et mettre à jour les horaires d’ouverture de l’association**

Prenez connaissance de la note de travail 1 de votre responsable (**DOCUMENT 1**) et du document à mettre à jour (**DOCUMENT 2**).

1. À partir de votre logiciel de traitement de texte, réalisez le travail demandé. Aidez-vous de la fiche **RESSOURCES 1** présente dans le dossier « FICHES RESSOURCES ».
2. Vous enregistrerez votre travail dans votre dossier SCENARIO 1 sous « **S1\_CLAVIM\_113\_HORAIRES** » 🖫. Imprimez votre travail.

**Mission 2 - Créer et mettre à jour le planning d’affluence des visiteurs**

Prenez connaissance de la note de travail 2 de votre responsable (**DOCUMENT 3**) et de planning à mettre à jour (**DOCUMENT 4**).

1. À partir de votre tableur, réalisez le travail demandé. Aidez-vous de la fiche **RESSOURCES 2**.
2. Vous enregistrerez votre document dans votre dossier SCENARIO 1 sous « **S1\_CLAVIM\_113\_PLANNING** » et imprimerez votre travail.

**Mission 3 – Mettre à jour les tarifs de l’accueil des périscolaires**

Prenez connaissance de la note de travail 3 de votre responsable (**DOCUMENT 5**) et des anciens tarifs (**DOCUMENT 6**).

1. À partir de votre logiciel tableur, réalisez le travail demandé.
2. Vous enregistrerez votre travail dans le dossier SCENARIO 1 sous « **S1\_CLAVIM\_131\_TARIFS\_2022** » et imprimerez votre travail.

**DOCUMENT 1 – NOTE DE TRAVAIL 1**

De : [e.roudet-clavim@gmail.com](mailto:e.roudet-clavim@gmail.com)

À : [informations-clavim@gmail.com](mailto:informations-clavim@gmail.com)

Objet : nouveaux horaires d’ouverture au public

Bonjour,

Nos horaires d’ouverture au public seront modifiés à compter de septembre 2022. Merci de reprendre l’ancien document (**DOCUMENT 2**) et de le réactualiser avec les informations suivantes : ouverture le lundi à 9 heures. Le mercredi, l’accueil est désormais ouvert jusqu’à 19 heures. Le jeudi, l’accueil fermera ses portes à 18 h 00.

Je laisse à votre disposition dans votre dossier « supports » le logo, le bandeau couleur et une fiche ressources afin que vous puissiez créer le document. Respectez mes consignes de mise en forme. Vous n’oublierez-pas qu’il faut toujours le nom du fichier et sa date de mise à jour en en-tête ainsi que votre nom en pied de page.

Merci d’avance,

Emeline ROUDET

Responsable Administrative

CLAVIM

**DOCUMENT 2 – ANCIENS HORAIRES D’OUVERTURE**

Une image contenant table

Description générée automatiquement

* Logo à gauche.
* Titre Taille 28 minimum. Actualisez la date.
* Police ARIAL taille 20. Présentation mode paysage.
* Appliquer pour la hauteur des lignes un espacement de paragraphe de 12 pts avant et après. N’oubliez-pas l’en-tête et le pied de page.

**DOCUMENT 3 – NOTE DE TRAVAIL 2**

De : [e.roudet-clavim@gmail.com](mailto:e.roudet-clavim@gmail.com)

À : [informations-clavim@gmail.com](mailto:informations-clavim@gmail.com)

Objet : planning d’affluence de l’accueil

Bonjour,

Nous mettons à disposition sur notre site internet un planning d’affluence (**DOCUMENT 4**) permettant aux usagers de mieux organiser leur venue à l’accueil. Ce document n’a pas encore été mis à jour.

Nous avons constaté quelques modifications qu’il faudrait prendre en compte. À l’aide de votre tableur :

* Modifiez les horaires à partir du travail précédent.
* Le lundi à partir de 16 h 00, nous constatons un temps d’attente entre 3 et 5 minutes jusqu’à 18 h 00.
* Le mercredi, les usagers ont un temps d’attente de 15 h 00 à 18 h 00 de 5 à 7 minutes.
* Le vendredi après-midi le temps d’attente de 16 h 00 à 17 h 00 est de + de 8 minutes.
* Les autres informations ne changent pas.

Je laisse à votre disposition dans votre dossier « supports » le logo, le bandeau couleur et une fiche ressources afin que vous puissiez créer le document. Respectez mes consignes de mise en forme ainsi que les couleurs de la légende. Vous n’oublierez-pas qu’il faut toujours le nom du fichier et sa date de mise à jour en-tête ainsi que votre nom en pied de page. Merci d’avance,

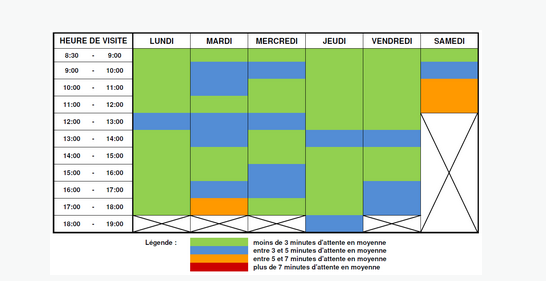
Emeline ROUDET - Responsable Administrative CLAVIM

**DOCUMENT 4 – PLANNING D’AFFLUENCE**



**Les meilleures heures pour votre accueil**

Mise à jour : mai 2021



Titre ARIAL T28. Mettez à jour la date.

Texte ARIAL T12 + graissage.

Présentation paysage.

Respectez les couleurs des cellules. Hauteur de lignes 30, largeur de colonnes 20.

N’oubliez-pas le logo, le nom du document en en-tête et votre nom en pied de page.

**DOCUMENT 5 – NOTE DE TRAVAIL 3**

De : [e.roudet-clavim@gmail.com](mailto:e.roudet-clavim@gmail.com)

À : [informations-clavim@gmail.com](mailto:informations-clavim@gmail.com)

Objet : nouveaux tarifs périscolaires

Bonjour,

À la suite de notre dernière assemblée générale, il a été décidé de procéder à une actualisation des tarifs des périscolaires. Je vous ai laissé les anciens tarifs dans votre dossier (**DOCUMENT 6**). Aussi, les forfaits matin et soir 1 sont fixés à 2 € min. et à 20 € max. Le prix hors commune passe pour ces deux forfaits à 22.20 €.

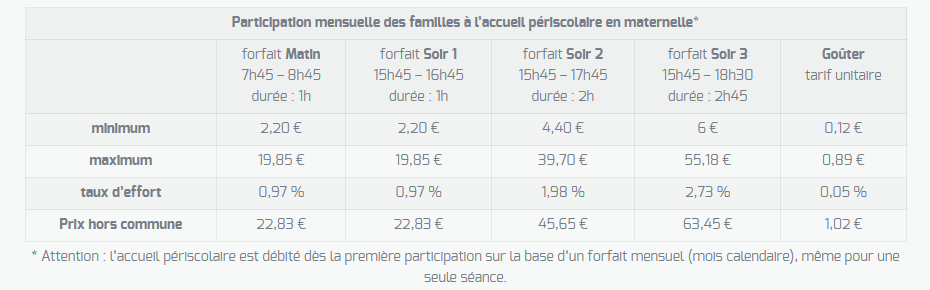
Le goûter minimum sera de 0.15 € et de 1 € maximum. Pour les « hors commune » il sera de 1.20 €. Les autres tarifs ne changent pas. Merci de bien vouloir me présenter une nouvelle grille tarifaire mise à jour. Réalisez votre travail à l’aide de votre tableur.

Vous n’oublierez-pas de présenter professionnellement votre travail (titre en évidence, logo, en-tête et pied de page) orientation paysage. Modifier la hauteur des lignes et des colonnes pour une meilleure présentation.

Emeline ROUDET

Responsable Administrative CLAVIM

**DOCUMENT 6 – FORFAITS PÉRISCOLAIRES**

****