



BRANCHE	SECTION(S)	ÉPREUVE ÉCRITE
<b>Communication professionnelle et relations humaines</b>	<b>CC</b>	<i>Durée de l'épreuve</i> <b>3 h</b>
		<i>Date de l'épreuve</i> <b>24 MAI 2017</b>
		<i>Numéro du candidat</i>

TRAVAUX À RÉALISER	NOM DE SAUVEGARDE
<b><u>Travail 1</u> (10 points)</b> Création d'un modèle de papier à en-tête	no candidat_modèle
<b><u>Travail 2</u> (20 points)</b> Rédaction d'un compte rendu	no candidat_compte rendu
<b><u>Travail 3</u> (15 points)</b> Conception d'une fiche de recrutement	no candidat_fiche
<b><u>Travail 4</u> (15 points)</b> Rédaction d'une lettre française	no candidat_lettre

## REMARQUES :

Tous les exercices sont à réaliser sur ordinateur à l'aide du logiciel Word et à sauvegarder conformément aux instructions. Les règles de disposition luxembourgeoises doivent être respectées.

La police d'écriture de base à utiliser pour tous les travaux est **Arial, taille 12**, sauf autre indication. Le nom de l'entreprise avec l'adresse et son logo (images au choix disponibles sur le réseau) doivent figurer dans l'en-tête de chaque document, sauf indication contraire.

En cas de nécessité, vous pouvez diminuer la taille d'écriture (sans aller en-dessous de la taille 10) et jouer sur les marges (tout en restant dans les minimas définis par les règles de disposition). L'écriture Arial Narrow est, dans ce cas, tolérée.

N'oubliez pas d'insérer dans chaque document un  **pied de page**  (Arial, taille 8) selon le modèle ci-dessous :

## MISE EN SITUATION

Aujourd'hui, nous sommes le **28 février 2017**. Vous travaillez au :



### **Parc Fantastique**

182 avenue Joseph Klein

B-4020 LIÈGE

☎ 04 343 38 41-1

✉ info@parcfantastique.be

🌐 www.parcfantastique.be

Le Parc Fantastique de Liège exploite un parc d'attractions pour enfants et un parc zoologique avec aires de jeux, illustrations de contes de fées, restauration... Il est dirigé par Monsieur Guy Lambert (directeur).

Vous, Paul(e) Martin, êtes l'assistant(e) de Monsieur Lambert et vous le secondez pour les différents travaux administratifs.

L'ouverture saisonnière du Parc aura lieu le 1<sup>er</sup> avril 2017 et pour cette date plusieurs travaux doivent encore être réalisés :

### **Travail 1 (10 pts)**

Monsieur Lambert vous demande de créer un nouveau modèle de papier à en-tête pour le Parc qui sera utilisé dorénavant pour tous les documents à établir. Suivez les instructions suivantes :

- police par défaut : Rockwell ;
- marges : à 2 cm partout ;
- en-tête première page : nom avec coordonnées du Parc (taille 12) et logo (hauteur 2 cm, largeur proportionnelle), suivis d'une ligne blanche avec bordure inférieure de 2 ¼ pt et d'une autre ligne blanche ;
- en-tête pages suivantes : nom du Parc (à gauche, taille 12), suivi d'une ligne blanche avec bordure inférieure de 2 ¼ pt et une autre ligne blanche ;
- pied de page : à disposer selon les instructions (voir 1<sup>ère</sup> page de l'énoncé) avec une pagination du type « page x de y ».

### **Travail 2 (20 pts)**

Monsieur Lambert a organisé dans son bureau une réunion avec les responsables des différents services en vue de l'organisation de l'ouverture saisonnière du Parc. Vous avez assisté à la réunion d'hier et vous rédigez aujourd'hui le compte rendu y relatif.

Lisez le texte intégral des discussions (Annexe 1) et regroupez logiquement les informations importantes, service par service, afin de rédiger un compte rendu de synthèse de cette réunion. Ajoutez les informations complémentaires à la fin (sous un point « Divers »).

### **Travail 3 (15 pts)**

Pour le weekend d'ouverture du Parc, différents postes animations doivent être encadrés durant toute la journée (samedi et dimanche). Pour pallier aux problèmes de surveillance de l'année passée, Monsieur Lambert a décidé d'embaucher des étudiants pour ces deux journées. Une partie de ces étudiants pourront même prolonger leur contrat pour la saison 2017 et ceci surtout pour les weekends et jours fériés afin d'aider le personnel du Parc pendant les périodes de haute fréquentation.

Comme vous avez besoin de personnel de toute nationalité, Monsieur Lambert vous demande de concevoir (sur une page) une fiche de recrutement en anglais en consultant les notes de Monsieur Lambert (Annexe 2).

### **Travail 4 (15 pts)**

Monsieur Lambert vous demande de rédiger la lettre d'invitation pour l'ouverture officielle du Parc avec toutes les informations nécessaires (cf. réunion avec les responsables des services). Mentionnez que le programme pour le weekend d'ouverture se trouve en annexe (vous n'avez pas besoin de rédiger le programme) et demandez aux invités de confirmer leur présence par mail ou par téléphone.

Remarque : Comme la liste des personnes à inviter n'est pas encore définitive, la finalisation de l'envoi sous forme de publipostage se fera ultérieurement.

Guy LAMBERT = GL, Claude PERREZ = CP, Tiago MORAT = TM, Max SULLY = MS  
Vanessa PINTO = VP, **vous** Paul(e) MARTIN = **PM**

GL	Bonjour tout le monde et merci d'être présents. Sommes-nous au complet ?
PM	Je vous rappelle que Cassian Klein est encore en congé. Max le remplace aujourd'hui. Cassian reprendra le travail lundi.
GL	Ah oui ! Merci pour cette précision. Max, vous pensez donc à faire le compte rendu à Cassian dès son retour. Il est 14.05 heures, on commence donc à l'heure. Je donne tout de suite la parole à vous, Paul(e).
PM	Merci. Avant de commencer, je profite pour vous donner des nouvelles de Lynn qui a accouché il y a quelques jours d'un petit garçon. Il s'appelle Jim. Maman et bébé sont en bonne santé. Ce matin j'ai lancé une collecte pour faire un cadeau.  Ensuite... je vous ai envoyé par mail le compte rendu de notre dernière réunion, celle du 6 février. Y a-t-il des remarques à formuler ? ... Non, et bien dans ce cas nous pouvons procéder à l'approbation de ce dernier compte rendu.
<i>Approbation globale</i>	
GL	Merci Paul(e) pour votre travail et de la rapidité avec laquelle vous nous transmettez toujours les comptes rendus. Bien, bien. Revenons maintenant aux choses concrètes, notamment aux préparatifs en vue de l'ouverture saisonnière du Parc le 1 <sup>er</sup> avril 2017. J'avais demandé aux responsables des différents services de faire un brainstorming avec leurs collaborateurs pour déterminer les actions à entreprendre par chaque service. Commençons par le Service Administration, auquel incombe certainement la majorité des travaux... Claude, à vous.
CP	Nous devons fixer une date pour l'ouverture officielle du Parc. Je propose 2 jours avant l'ouverture saisonnière, donc le jeudi 30 mars à 17.30 hrs comme l'année passée. Qu'en pensez-vous ?
<i>Accord général</i>	
CP	Notre service prépare donc les invitations officielles pour la commune, les sponsors, les personnes VIP... sur base de la liste de l'année dernière, que j'ai contrôlée et complétée. La voici. Je la fais passer, ainsi vous pouvez vérifier si je n'ai oublié personne... Merci. Ah oui ! J'avais presque oublié. Avec les invitations, nous allons bien sûr aussi envoyer le programme pour le weekend d'ouverture (samedi et dimanche). Tiago, tu t'occupes comme toujours de l'organisation de ces journées. Peux-tu me fournir le programme dès que possible ? J'ai prévu de poster les invitations au plus tard le 3 mars.
TM	Oui, bien sûr. J'ai même apporté une ébauche. Nous pouvons en discuter dans un instant. Je vous la montre dès que c'est mon tour. Si vous jugez qu'elle est bonne, je vous la transmets déjà demain matin.
CP	OK, à voir donc. Comme toujours, le programme va aussi être envoyé aux différents médias (radios, journaux...). Il sera affiché sur notre site web, et il va être distribué à tous les ménages de la commune.
GL	Autre chose pour le Service Administration ? Non, et bien, continuons avec le Service Aventure. Tiago, je vous donne la parole.
TM	Merci. Voici donc une ébauche du programme pour les deux journées du weekend de l'ouverture. Je me suis basé sur le modèle de l'année passée et je l'ai adapté par rapport aux animations offertes cette année.

GL	Quelles animations proposez-vous ?
TM	Avec mon équipe, nous avons prévu quelques nouveautés, notamment un rallye et un quiz. Nous maintenons l'atelier « Tombola » et l'atelier « Face-painting » qui ont toujours beaucoup de succès et bien sûr le poste « Accueil » où les enfants peuvent s'inscrire. Le principe de participation aux différentes animations reste le même que l'année passée : les enfants collectent des points lors des passages aux différents postes animations et à la fin ils auront (suivant le nombre de points récoltés) un cadeau surprise offert par nos sponsors.
GL	OK très bien. Je vois qu'on travaille avec des habitués. Est-ce que tout le monde est d'accord avec la proposition du programme ?
<i>Accord général</i>	
GL	Tiago, vous pouvez donc envoyer le programme à Claude pour qu'il puisse finaliser l'envoi des invitations.
TM	Oui, oui bien sûr. Ah oui, une question importante : l'année passée, nous avons eu beaucoup de problèmes pour assurer la surveillance des différents postes animations. Je me rappelle que 2 de mes employés avaient ramené leurs enfants (3 jeunes étudiants) pour assurer le bon déroulement des animations. Est-il possible d'embaucher des étudiants pour ces deux jours ?
GL	Eh... oui ! Nous avons en effet discuté du problème lors du débriefing de l'année passée et je me rappelle en effet d'avoir décidé d'embaucher des étudiants. À cet effet, il faut concevoir une fiche de recrutement spéciale. Comme notre parc s'est agrandi, je pense même embaucher des étudiants tout au long de la saison (surtout les weekends et jours fériés) et ceci sous forme de contrat étudiant. Claude, pouvez-vous concevoir une telle fiche de recrutement s'il vous plaît ?
CP	Oui, bien sûr. C'est une chose qui est assez urgente je suppose. Je peux faire une ébauche pour vendredi.
GL	Très bien. Venez me voir dans mon bureau vendredi matin tout de suite à 8 heures. On mettra au point la fiche de recrutement et on décidera du nombre d'étudiants à embaucher. Pour les deux journées, Tiago, dites-nous : de combien d'étudiants croyez-vous avoir besoin le jour de l'ouverture pour assurer le bon déroulement des animations ?
TM	Nous proposons 6 activités spéciales... avec l'accueil, la remise des cadeaux etc. Pour les deux journées, même si nous travaillons à tour de rôle, il faut quand-même prévoir une douzaine de personnes supplémentaires.
GL	Hmmm, oui... cela devrait être faisable. Autre chose pour le Service Aventure ?
TM	Mon équipe va faire le planning de surveillance pour les différents postes animations. Ainsi nous pouvons communiquer le nombre exact de personnes supplémentaires. Ensuite nous devons lister le besoin en matériel pour les différents postes animations.
GL	Quelle est la situation actuelle des travaux d'entretien ?
TM	Les travaux d'entretien des aires de jeux sont presque terminés. Pour les contes de fées, je dois encore m'occuper de l'enregistrement du « Chat botté », l'ancien enregistrement était inutilisable.
GL	N'oubliez pas de tester tous les enregistrements des contes de fées quelques jours avant l'ouverture. Je me rappelle qu'on avait eu quelques problèmes l'année passée.
TM	Oui, en effet, mais c'était justement le « Chat botté » qui bloquait régulièrement. Avec mon équipe, j'ai prévu de tester tous les enregistrements des contes de fées quant au son, volume, écouteurs etc. 1 semaine avant l'ouverture.

GL	Et le nettoyage final ?
TM	Nous avons prévu de commencer le nettoyage final une semaine avant l'ouverture officielle. Il prend en principe 4 jours. Ainsi, nous sommes sûrs d'être prêts pour le jour J. Voilà, c'est tout pour le moment pour le Service Aventure.
GL	Merci Tiago. Le Service Animaux ?
MS	Je remplace donc Cassian aujourd'hui. Avant son départ en congé, nous avons fait le point sur plusieurs choses : Les travaux d'entretiens (grands et petits) des enclos et maisons sont presque terminés. Nous sommes en train de finaliser le panneau d'information de nos nouveaux-venus, les lémuriens (6 <sup>e</sup> espèce de singes au Parc). En effet, les makis bruns ont déménagé dans la maison Madagascar, où ils peuvent grimper à volonté. Les varis rouges habiteront dès lors dans l'ancien enclos des makis bruns. Cet enclos a été adapté aux besoins des nouveaux habitants. La nouvelle clôture du mini zoo est terminée. Les visiteurs peuvent de nouveau toucher les chèvres naines.
GL	Bien... Comment va Jak, le gardien qui a été mordu par un de nos dingos ?
MS	Jak va bien. Il a repris le travail le 15 février. Il a développé plus de respect vis-à-vis des chiens sauvages. C'est vrai qu'il est devenu plus peureux qu'avant, mais je pense que cela s'améliorera avec le temps.
GL	Il avait encore beaucoup de chance dans son malheur. Autre chose au Service Animaux ?
MS	Non, c'est tout de mon côté. Merci.
GL	Il ne reste plus que le Service Restaurant, à vous Vanessa.
VP	Le restaurant sera prêt bien sûr pour l'ouverture saisonnière. Pour l'ouverture officielle, nous avons prévu d'organiser un cocktail. Je viens de commander les boissons et les mises en bouche, verrines, plateaux dips comme l'année passée chez le traiteur Kinsch. Comme convenu avec vous, Monsieur Lambert, mes filles (Claire et Lynn) aideront à faire le service à partir de 17.00 heures.
GL	Oui, oui, c'est bien. Merci. Et sinon pour le début de la saison, y a-t-il des nouveautés à signaler ?
VP	Non, rien de spécial. Notre équipe est habituée à organiser le début de la saison et sa suite bien sûr.
MB	Très bien, Merci. Oh ! Il est 15.30 heures déjà ! Il est temps de terminer. Je propose qu'on se revoie de nouveau dans 3 semaines pour une dernière mise au point avant l'ouverture saisonnière : « same time, same place ». Comme toujours, Paul(e), nous attendons votre compte rendu. Bonne fin d'après-midi à tout le monde.

Application form

Gender:  Female  Male

First name

Surname

Date of birth

Address

Mobile phone

E-mail

Bank account

Bank code

Prévoyez partout des lignes pointillées pour permettre de remplir !

- Availability<sup>1</sup>
- Saturday 1<sup>st</sup> April 2017
  - Sunday 2<sup>nd</sup> April 2017
  - Saturday and Sunday (1<sup>st</sup> and 2<sup>nd</sup> April 2017)
  - Every Saturday + Sunday
  - Every Saturday
  - Every Sunday
  - All non-working days
  - Other non-working days: .....
  - Available during school holidays
  - Not available during school holidays

Spoken languages: .....

Height ..... m      Size T-shirt .....      Size Pants .....      Size Shoes .....

Drivers Licence  Yes  No

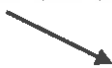
Car  Yes  No

Comments

Date

Signature

Thank you very much for applying at Parc Fantastique and for sending back by mail the application form including your CV and a recent picture.



Mettez en évidence ce paragraphe.

<sup>1</sup> Season 2017: 1st April – 29th October!