

<i>Code branche</i> COPRH	Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse EXAMEN DE FIN D'ÉTUDES SECONDAIRES TECHNIQUES Régime technique - Session 2015/2016	
<i>Épreuve écrite</i>	<i>Branche</i>	<i>Division / Section</i>
<i>Durée épreuve</i> 3 hrs	Communication professionnelle et relations humaines	CC
<i>Date épreuve</i> 27 MAI 2016		

TRAVAUX À RÉALISER	ANNEXES À CONSULTER	NOM DE SAUVEGARDE
<u>Travail 1 (25 points)</u> Rédaction d'un compte rendu	Annexe 1	no candidat_compte rendu
<u>Travail 2 (15 points)</u> Rédaction d'une lettre	Annexes 1 et 2	no candidat_lettre
<u>Travail 3 (20 points)</u> Saisie et mise au net d'un texte avec styles	Annexe 3	no candidat_texte

REMARQUES :

Tous les exercices sont à réaliser sur ordinateur à l'aide du logiciel Word et à sauvegarder conformément aux instructions.

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 (une image au choix, à choisir entre les images disponibles sur le réseau) doivent figurer dans l'en-tête de chaque document, sauf indication contraire.

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

No candidat

13CC

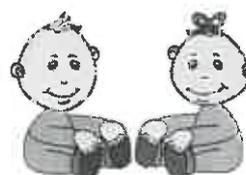
Pagination

Mise en situation

CRÈCHE ALLBAB'S

3 rue des Couches
L-8273 CIGOGNE

☎ 25 31 22 33
☎ 25 31 22 30
🌐 www.allbabs.lu
✉ allbabs@creches.lu



La crèche ALLBAB'S est une crèche privée qui accueille les enfants dans des structures modernes et lumineuses avec un grand espace extérieur privatif. L'approche de ALLBAB'S est multiculturelle avec un large éventail de langues pour accueillir les enfants âgés de 0 à 5 ans. Les temps d'accueil, réguliers ou occasionnels, s'étendent de 7.30 à 19.00 heures.

Vous, Paul(e) RIGOLO, travaillez comme secrétaire dans le service administratif de la crèche ALLBAB'S. Aujourd'hui (date du jour), votre directrice, Madame Marie BAMBI, vous confie les travaux suivants :

1. Rédaction d'un compte rendu.
2. Rédaction d'une lettre.
3. Saisie et mise au net d'un texte avec styles.

Travail 1

Tous les jeudis matin à 9.00 heures, Madame BAMBI organise dans son bureau une réunion avec les responsables de chaque service de la crèche en vue d'un échange d'informations. 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 »).

Présentez le compte rendu (avec en-tête de la crèche) en respectant les règles de disposition étudiées.

Travail 2

À la suite des décisions prises lors de la dernière réunion des responsables de service, Madame BAMBI vous demande de préparer pour signature la commande no 2016-58 pour le fournisseur anglais Woodpacker, 335 Doll's Gate, London, SW7 5PF (GB). Votre personne de contact habituelle est Madame Iris LEGO. Les articles à commander et les conditions de vente se trouvent listés en annexe 2.

Utilisez le modèle (allbabs_letter.dotx) à votre disposition et présentez la lettre en langue anglaise en respectant les règles de disposition étudiées.

Travail 3

En vue de la publication du petit journal semestriel, Madame BAMBI vient de corriger un article allemand sur un thème très actuel « Die Kopflaus ». Mettez ce texte au net en tenant compte des annotations (Annexe 3) et des remarques suivantes :

Fixez les marges à 2 cm partout et utilisez l'écriture de base Arial, taille 12. Ajoutez une pagination de style « Seite 1/2 », sauf sur la première page. Indiquez sur chaque page du document dans l'en-tête le titre du texte (aligné à gauche, taille 10) suivi d'un trait de séparation et d'une ligne en blanc.

Créez les styles suivants et appliquez-les selon les besoins en respectant les règles de disposition de texte :

AB_TP	Arial 14, gras, majuscules, centré, 28 pt après, retraits 5 cm, bordure ligne 1 ½ pt avec distance texte 14 pt partout
AB_APO	Arial 12, italique, justifié, pas d'écriture élargi de 2 pt, retraits 2 cm, 24 pt après
AB_ST	Arial 14, gras, centré, 24 pts avant, 14 pt après
AB_TPARA	Arial 12, gras, aligné à gauche, souligné, 12 pts après, numérotation de type 1., 2., ... (valeurs alignement à ajuster !!)
AB_TXTN	Arial 12, justifié, 12 pts après
AB_TXTAL	Arial 12, justifié, 12 pts après, retrait gauche à 0,75 cm
AB_ENU_L	Arial 12, justifié, 12 pt après, puce au choix
AB_ENU_C1	Arial 12, justifié, 6 pt après, puce style « ☞ »
AB_ENU_C2	Arial 12, justifié, 12 pt après, puce style « ☞ »
AB_SOURCE	Arial 10, alignement à droite, italique

Pour les styles « ENU », les valeurs des puces doivent être ajustées aux règles de disposition.

Annexe 1

Marie BAMBI = MB, Anne JOUET = AJ, Roland KEKS = RK, Claire PICCOLO = CP, Maggy POPPINS = MP, Jerry RASSEL = JR, vous = PR

MB	Bonjour tout le monde et merci d'être présents. Avant de commencer, je tiens à vous donner des nouvelles de notre collègue Pierre COOKIE. Vous savez que Pierre a subi une intervention chirurgicale grave. Je l'ai visité hier et il va beaucoup mieux. Il reprendra le travail à partir du 1 ^{er} juillet. Merci à vous, Roland de remplacer Pierre jusqu'à son retour. Ma collaboratrice, Mady SPUELI s'est excusée ce matin parce qu'elle a attrapé une grippe intestinale. Il vaut mieux qu'elle reste à la maison. Pour le reste, je pense que nous sommes au complet.
JR	S'il vous plaît ? Il ne faut pas oublier qu'Irma DOUCE est encore en congé. Moi, je la remplace aujourd'hui. Lundi, elle reprend le travail.
MB	Ah oui ! Merci pour cette précision. Sinon, tout le monde est là. Il est 9.05 heures, on commence donc à l'heure. Je donne tout de suite la parole à vous, Paul(e).
PR	Merci. Comme toujours, je vous avais fait parvenir le compte rendu de notre dernière réunion. Pour la bonne forme, je voulais juste demander si vous n'avez pas de remarque à formuler ? ... Si non, nous pouvons procéder à l'approbation de ce dernier.
CP	Je désire profiter de l'occasion pour remercier Paul(e) de son travail et surtout pour la rapidité avec laquelle il/elle nous transmet toujours les comptes rendu.
<i>Approbation globale</i>	
PR	Merci Claire, je fais toujours de mon mieux, mais n'hésitez pas à me signaler quoi que ce soit.
MB	Bien, bien. Revenons maintenant aux choses concrètes. Commençons par le Service Facturation... Qu'en est-il avec la famille, eh... je ne me rappelle plus du nom... ? Maggy, à vous.
MP	Nous avons en effet un problème avec la famille KINSLEY, dont l'enfant était à la crèche de septembre 2015 à mars 2016. La famille a dû déménager assez rapidement pour des raisons que nous ignorons. Le fait est que le solde restant dû de 1075,00 € n'a pas encore été réglé. Nous avons envoyé 2 lettres de rappel qui sont restées sans réponse. Mais... hier j'ai réussi, après maintes tentatives, à avoir Monsieur KINSLEY au téléphone qui dit n'avoir jamais reçu de lettres de rappel. Je crois comprendre que la famille est en situation de divorce, mais bon... Nous avons préparé une 3 ^e et dernière lettre de rappel qui va être postée aujourd'hui (par recommandé bien sûr). Monsieur KINSLEY m'a promis qu'il allait payer le solde fin du mois prochain. Espérons le meilleur, sinon il faudra transmettre le dossier à une agence de recouvrement.
JR	Si je peux ajouter quelque chose : Je me rappelle de la famille KINSLEY et je pense que la famille est très bien située, donc il n'y a pas de raison pour qu'elle ne paie pas.
MB	Bon, on verra. Autre chose, Maggy ? Non ? Passons au Service Cuisine.



CP	Comme l'ancien cuisinier est parti du jour au lendemain, nous avons décidé ensemble d'engager un nouveau cuisinier rapidement. Pour l'instant, nous ne sommes qu'à deux dans la cuisine et ce n'est pas assez. Nous devons tous les deux faire en moyenne 5 heures supplémentaires par semaine et ça commence à être trop ! Jo WERKEL s'arrange au mieux. Il est célibataire et personne ne l'attend à la maison – Merci pour son engagement. Mais moi, de mon côté, je n'arrive plus à assumer ! J'ai une famille qui m'attend à la maison avec tout ce que cela veut dire. Donc, vous comprenez que nous ne pouvons plus continuer comme ça !
MB	En effet, je comprends le problème. Je donne la parole au Service Personnel.
JR	Comme Irma n'est pas là, elle m'a demandé de vous informer sur ce point. En effet, nous avons reçu une vingtaine de candidatures. J'ai fait un premier tri, sans Irma, comme elle était en congé toute la semaine. Finalement j'ai retenu 3 candidatures qui me semblent intéressantes parmi 23 au total ! La plupart ne valait même pas la peine d'être lues ! Vous voyez ce que je veux dire... J'ai déjà convoqué ces 3 personnes pour un entretien la semaine prochaine. Les 3 entretiens auront lieu mardi après-midi ensemble avec Irma. Ainsi Irma sera en mesure de vous faire la synthèse des entretiens au cours de la prochaine réunion des responsables de services et de vous proposer une personne compétente en remplacement de Ric, l'ancien cuisinier.
MB	Très bien, cela semble donc se concrétiser. Pour vous, Claire et Jo, la situation va donc se régler sous peu. Merci beaucoup à vous deux pour votre engagement et votre flexibilité...
CP	De rien. Je suis contente si la situation sera bientôt réglée.
MB	Bien sûr... Le Service Puériculture a-t-il quelque chose à rapporter ?
AJ	Oui, je voulais signaler que nous sommes très contents de pouvoir profiter des nouvelles installations extérieures. Les enfants ont la possibilité de se distraire aux endroits prévus selon leur âge et pour nous, les responsables, il est plus facile de superviser les enfants des différents groupes. Un grand Merci de la part du Service Puériculture.
MB	Je suis contente d'entendre cela. Autre chose ?
AJ	Oui, en effet : Notre service prévoit d'acquérir de nouveaux jouets. Au fil du temps, certains jouets sont usés et doivent être remplacés. Ensemble avec mon équipe, nous avons sélectionné les jouets adéquats. Je vous ai ramené une liste avec une proposition des nouvelles acquisitions. Voici la liste : il n'y a que des jouets en bois. Le total s'élève à ± 670 €.
MB	Hmmm, oui... Monsieur le comptable, qu'en dites-vous ?
RK	Le Service Comptabilité n'a pas d'objection à faire ! Nos finances sont bonnes... D'ailleurs, je n'ai pas d'autre remarque à ajouter cette semaine.

MB	Ah, ça fait du bien de l'entendre. Comme Roland est d'accord, vous pouvez remettre la liste à Paul(e), et vous Paul(e), préparez s'il vous plaît la commande.
PR	C'est noté. Je présume, Anne, que vous avez choisi les jouets dans le catalogue de notre fournisseur habituel « Woodpacker » ?
AJ	Oui, oui, en effet. Leur représentant, Monsieur Alex SPIDER est passé vendredi dernier et nous a présenté les nouveautés. « Woodpacker » offre en effet des prix très acceptables. De plus, j'ai réussi à négocier une ristourne pour client fidèle de 5 % et Monsieur SPIDER m'a promis une livraison pour le 8 juin, dans les délais donc pour notre soirée de rencontre parents-enfants le 10 juin. J'ai d'ailleurs repris les conditions sous la liste des jouets. Je préfère que tu demandes une confirmation de notre commande.
PR	OK, c'est noté.
MB	Je signerai la lettre demain. Parfait, chose classée... Nous avons fait le tour des services. Il ne reste plus que le service Administration. De mon côté, j'ai encore un point important à lancer : plusieurs parents ont exprimé le désir que nous étendions nos heures d'ouverture. Mon idée serait de permettre un accueil des enfants selon les besoins des parents. J'aimerais bien discuter de cette idée avec vous, en tant que responsables des différents services lors d'une prochaine réunion.
AJ	Si je peux tout de suite ajouter quelque chose ? Je pense qu'il est vraiment nécessaire d'adapter nos horaires. J'ai l'impression que les parents sont souvent stressés le matin quand ils doivent déposer leurs enfants. Les adieux se font en vitesse, les enfants pleurent souvent et réagissent de façon têtue. Cela a des répercussions sur tous les enfants, non seulement sur les petits, mais aussi sur les grands, et c'est souvent difficile de les calmer. Si les parents pouvaient déposer leurs enfants plus tôt et arriver quand-même de bonne heure au travail, cela faciliterait certainement les choses à tout le monde.
JR	Comme un tel changement nous concerne tous, je trouve qu'il est important de discuter le sujet avec <u>tous</u> les employés. Ne serait-ce pas une bonne idée de demander à chaque responsable de service de sonder auprès des employés de son service pour connaître leurs positions face à un nouvel horaire ?
<i>Approbation globale</i>	
MB	<p>Absolument, je suis tout à fait d'accord, c'est une excellente idée. Bien sûr, il faudra, dans ce cas, aussi augmenter nos effectifs, principalement au niveau du service puériculture. Dans ce contexte, j'aimerais que les deux services concernés (Services Personnel et Puériculture) se consultent pour évaluer les éventuels besoins en personnel. Je pense que les autres services seraient moins concernés, sauf au niveau de la répartition des heures de travail. Nous allons donc faire le point là-dessus lors d'une prochaine réunion.</p> <p>Oh ! Je vois l'heure : 10.00 heures ! Il est temps de terminer. Avez-vous encore quelque chose à cœur ? ... Non ? Bon, alors je propose de clôturer la réunion. Paul(e), nous attendons comme toujours votre compte rendu et puis on se voit au plus tard jeudi prochain « same time, same place ». Bonne fin de semaine à tous.</p>

Liste des jouets à commander :

<p>2 Rainbow Block (22,00 €/pièce) Ref. RB-22-356</p>	
<p>1 Eeny Meeny Zoo Block (32,50 €/pièce) Ref. ZB-22-266</p>	
<p>2 Rainbow Stacking Tower (18,50 €/pièce) Ref. ST-22-211</p>	
<p>2 Wishbone 3-In-1 Bike Red (125,00 €/pièce) Ref. BR-25-120</p>	
<p>2 Wood Push Bike (135,00 €/pièce) Ref. PB-25-123</p>	
<p>1 Small Dollhouse With Furniture (42,50 €/pièce) Ref. DH-90-041</p>	

Conditions de ventes :

- prix TVA et emballage compris
- livraison promise pour le 8 juin au plus tard (franco domicile)
- ristourne client 5 % (négocié récemment !)
- paiement par virement bancaire dans les 30 jours net (ou sous déduction d'un escompte de 3 % pour paiement dans les 8 jours)

Die Kopflaus ——— AB_TP

Die Kopflaus ist ein sehr treuer Begleiter des Menschen. Es gibt sie seit Millionen von Jahren und zwar überall auf der ~~ganzen~~ Welt. AB_APO

Die Kopflaus ist ein ~~PARASIT~~, der ausschließlich den Menschen besiedelt. Sie hat eine Größe von ungefähr 1,8 – 3,0 mm. Ihre übliche Farbe ist grau-braun. Die Kopflaus hat keine Flügel, wohl aber ~~sehr~~ starke Beine mit kräftigen Krallen, mit denen sie sich an den Haaren festklammert. Die Kopflaus krabbelt, sie kann jedoch weder ~~springen~~ noch ~~fliegen~~. Sie überträgt sich durch direkten Kontakt von Mensch zu Mensch, von Kopf zu Kopf. Die Kopflaus lebt nur auf dem Kopf des Menschen. Alle 2 - 4 Stunden saugt sie Blut aus der Kopfhaut, was oft starken Juckreiz hervorruft. ~~Die von Kopfläusen befallenen Menschen kratzen sich deswegen häufig am Kopf.~~ Die Wunden die dabei entstehen, können sich entzünden. Außerhalb vom Kopf des Menschen kann die Kopflaus nur wenige Stunden überleben, selten länger. Die optimale Temperatur für die ~~schnelle~~ Entwicklung der Kopflaus beträgt ungefähr 30°C. Sie versteckt sich besonders gerne in der Nähe der Haarwurzel im Nacken oder hinter den Ohren. Sie kann sich jedoch auch überall auf dem Kopf befinden. AB_TXTN

Der Lebenszyklus der Kopflaus / ——— AB_ST

Die Kopflaus legt pro Tag ungefähr 5 – 10 weißliche Eier, Nissen genannt, die sie fest an die Haare klebt. Aus diesem Grund sind Nissen nur schwer aus den Haaren zu entfernen (anders bei den Schuppen, die leicht aus den Haaren fallen). Nach 6 Tagen schlüpft die Larve aus dem Ei, die nach etwa 14 Tagen zu einer erwachsenen Kopflaus heranwächst. Auf dem Kopf des Menschen beträgt die Lebensdauer der erwachsenen Kopflaus ungefähr ~~zwanzig~~ Tage. AB_TXTN

Die Alarmzeichen ——— AB_ST

Wenn Ihr Kind über Juckreiz klagt und sich am Kopf kratzt, hat es womöglich Kopfläuse. Kein Grund zur Panik! Lausbefall ist nicht auf einen Mangel an Hygiene zurückzuführen. Jeder Mensch kann Kopfläuse bekommen, und von allen Köpfen sind es die Kinderköpfe, die die Kopfläuse bevorzugen. AB_TXTN

Und jetzt? Was tun? Auf zum 3-Takt Lauswalzer! ——— AB_ST

Die Kopflaus finden ——— AB_TPARA

Es ist nicht immer leicht die Kopfläuse und die Nissen in den Haaren aufzuspüren. Um sie zu finden muss der Kopf sorgfältig untersucht werden, Haarsträhne um Haarsträhne. AB_TXTAL



von Kopf zu Kopf Um diese Aufgabe zu vereinfachen raten wir Ihnen die Haare zu befeuchten und großzügig eine Haarspülung (Conditionner) über den Kopf zu verteilen. Da Kopfläuse sehr leicht übertragen werden, vergessen Sie bitte nicht alle Familienmitglieder auf Läuse zu untersuchen. AB_TXTAL

Die Kopfläuse beseitigen AB_TPARA

Wenn Sie Kopfläuse oder Nissen gefunden haben, gehen Sie wie folgt vor: AB_TXTAL

Hausauf Wenden Sie sich an Ihren Kinderarzt, ~~behandelnden Arzt~~ oder Apotheker um ein Anti-Lausmittel zu besorgen. AB_TXTAL

Schaffen Sie sich ebenfalls einen Lauskamm an. AB_TXTAL

↑ Befolgen Sie strikt die Gebrauchsanweisung des Anti-Lausmittels und halten Sie unbedingt die vorgeschriebenen Einwirkungszeiten ein. AB_ENU_L

o/ Verteilen Sie Haarspülung (Conditionner) auf die gewaschenen Haare und kämmen Sie genau Strähne für Strähne mit dem Lauskamm um Kopfläuse und Nissen zu entfernen. AB_ENU_L

Stülpen Sie einen Mulltupfer über den Lauskamm um die Kopfläuse aus dem Lauskamm herauszubekommen. AB_ENU_L

sehr Die Anti-Lausmittel sind nicht wirksam gegen Nissen. Aus diesem Grund ist es absolut notwendig die Behandlung nach zirka einer Woche zu wiederholen. Außerdem sollten Mützen, Stofftiere, Kopfkissen und Bettbezüge bei 60°C gewaschen werden. Sollte dies nicht möglich sein, können Sie die Gegenstände einige Tage in einer Plastiktüte aufbewahren oder in den Tiefkühler legen. AB_TXTAL

①
C

≡ L Aufgepasst! Überprüfen Sie 24 Stunden nach der Behandlung, ob das Anti-Lausmittel gewirkt hat. Wenn Sie noch lebende Kopfläuse finden, gibt es 2 Möglichkeiten: AB_TXTAL

and
h Das Anti-Lausmittel wurde nicht richtig angewendet, bitte wiederholen Sie die Behandlung! AB_ENU_L

Die Kopfläuse sind resistent gegen das benutzte Mittel, wenden Sie sich an Ihren Arzt oder Apotheker. AB_ENU_L

Die Verbreitung der Kopfläuse vermeiden! AB_TPARA

② Die Verbreitung der Kopfläuse ist selten, aber sie verbreiten sich sehr leicht über direkten Kontakt, also von Kopf zu Kopf. AB_TXTAL

③ Falls Ihr Kind Kopfläuse hat, ist es sehr wichtig, dass Sie umgehend seine Lehrerin oder seinen Lehrer, und gegebenenfalls die Verantwortlichen seiner Betreuungsstruktur benachrichtigen, damit auch sie die vom Gesundheitsministerium empfohlenen Maßnahmen ergreifen können. Bei Lausbefall in einer Schule oder Betreuungsstruktur, werden Eltern benachrichtigt und ~~wirden~~ aufgefordert, ihre Kinder auf Kopfläuse zu untersuchen und gegebenenfalls zu behandeln. AB_TXTAL

alle
sobort



das
Überprüfen Sie den Kopf Ihres Kindes regelmäßig und vergessen Sie die übrigen Familienmitglieder nicht. Die schulmedizinische Teams Ihres Kindes steht Ihnen zur Verfügung um Sie bei Bedarf zu unterstützen. Zögern Sie nicht es zu kontaktieren.

AB_TXTAL

u/ Wir zählen auf Ihre Unterstützung /m die Verbreitung der Kopfläuse zu verhindern.

Das Anti-Laus Behandlungsschema AB_ST

† Wenn Sie wirksam gegen Kopfläuse vorgehen möchten, sollten Sie folgende Ratschläge befolgen:

AB_TXTN

*über-
lebend*

Anti-Lausmittel auf den Kopf auftragen,
nach 24 Stunden die Haare nach Kopfläusen untersuchen,
Läuse und Nissen (falls notwendig mit den Fingerspitzen) entfernen,
die feuchten Haare sorgfältig mit dem Lauskamm kämmen,
die Anti-Laus Behandlung wenn nötig wiederholen.
sich strikt an die Gebrauchsanweisung halten,

*mettre dans
Vendredi*

*1
5
4
3
6
2*

AB_ENU_C1
OU
AB_ENU_C2

-L /

Quelle: „Le Gouvernement du Grand-Duché de Luxembourg – Ministère de la Santé“

AB_SOURCE

Larven

- ① *h um die neugeschlüpften Läuse abzutöten*
- ② *h über Gegenstände oder Kleidungsstücke*
- ③ *h (Maison Relais, Krippe, ...)*

