

CORRIGE

Ces éléments de correction n'ont qu'une valeur indicative. Ils ne peuvent en aucun cas engager la responsabilité des autorités académiques, chaque jury est souverain.

HRE4ARP

BTS Hôtellerie - Restauration Session 2005 Option A : Mercatique et gestion hôtelière

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique			
Sous épreuve : Hébergement et communication professionnelle	1 heure 30	dont Préparation	Coef 1,5
Atelier 1 : Relations professionnelles avec les clients et les prescripteurs	30 minutes	10 minutes	Coef 0,75
Atelier 2 : Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe	60 minutes	40 minutes	Coef 0,75

Atelier 1 Relations professionnelles avec les clients, les fournisseurs et les prescripteurs

Sujet n° 2

LUNDI 9 MAI 2005 Après-midi**FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Vente de chambres à un prescripteur.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes chef de réception de l'hôtel du centre d'examen.

Vous avez rendez-vous avec M. (Mme) DUHAMEL responsable d'une association de guides touristiques belges.

Il (elle) souhaite organiser un voyage destiné à faire découvrir votre région à 50 personnes environ pendant un week-end en septembre.

Sujet :

- **Accueillez** M. (Mme) DUHAMEL.
- **Conduisez et réalisez** la négociation.

SESSION 2005	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 1	30 min
	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 2	1/1

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique			
Sous épreuve : Hébergement et communication professionnelle	1 heure 30	dont Préparation	Coef 1,5
Atelier 1 : Relations professionnelles avec les clients et les prescripteurs	30 minutes	10 minutes	Coef 0,75
Atelier 2 : Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe	60 minutes	40 minutes	Coef 0,75

Atelier 1
Relations professionnelles avec les clients, les fournisseurs et les prescripteurs

Sujet n° 2

LUNDI 9 MAI 2005 Après-midi
FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

Thème principal :

Vente de chambres à un prescripteur.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes M. (Mme) DUHAMEL responsable d'une association de guides touristiques belges.

Tous les ans, l'association part découvrir une région et cette année vous avez choisi celle du centre d'examen.

Vos besoins :

- ✓ 52 personnes en ½ pension du **vendredi 16 septembre soir au dimanche 18 septembre matin.**
- ✓ logement en 24 chambres twins.
- ✓ 2 singles plus 1 guide et 1 chauffeur en single également.
- ✓ Vous souhaitez un repas gastronomique pour le samedi.
- ✓ Vous avez également besoin de conseils pour organiser vos visites.

Comportement :

- ✓ Vous êtes ouvert à toute proposition.
- ✓ Vous souhaitez que vos adhérents gardent un excellent souvenir de ce séjour.

Résultats attendus :

Partie 1 - *Prise de contact*

Partie 2 – *Utilisation de la grille A* – Vendre des chambres ou traiter des demandes et attentes particulières.

Partie 3 – *Pertinence des supports utilisés ou produits :*

- Bonne utilisation de la plaquette.
- Elaboration d'un devis.
- Proposer un accueil groupe
- Informer le client sur la région
- Proposer un accueil V.I.P. pour M. (Mme) DUHAMEL.

• *Utilisation des techniques et des outils :*

- Proposer une solution adaptée aux besoins réels du client.
- Proposer une visite de l'hôtel.

Comportement professionnel verbal et non verbal :

- Adopter un langage commercial.

SESSION	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 1	30 min
2005	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 2	1/1

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique			
Sous épreuve : Hébergement et communication professionnelle	1 heure 30	dont Préparation	Coef 1,5
Atelier 1 : Relations professionnelles avec les clients et les prescripteurs	30 minutes	10 minutes	Coef 0,75
Atelier 2 : Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe	60 minutes	40 minutes	Coef 0,75

Atelier n° 2 Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe de travail
--

Sujet n° 2**LUNDI 9 MAI 2005 Après-midi****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Recrutement d'une première femme (ou valet) de chambre.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes responsable du secteur de l'hébergement de l'hôtel du centre d'examen.

Vous cherchez à pourvoir le poste de première femme (ou valet) de chambre.

Sujet :

- **Préparez et conduisez** l'entretien de recrutement.
- **Précisez** au jury votre décision à la fin de l'entretien.

SESSION	EXAMEN: BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	60 min
2005	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N°2	1/2

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique			
Sous épreuve : Hébergement et communication professionnelle	1 heure 30	dont Préparation	Coef 1,5
Atelier 1 : Relations professionnelles avec les clients et les prescripteurs	30 minutes	10 minutes	Coef 0,75
Atelier 2 : Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe	60 minutes	40 minutes	Coef 0,75

Atelier n° 2
Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe de travail

Sujet n° 2**FICHE CANDIDAT - ANNEXE N° 1****CURRICULUM VITAE**

PIJON Frédéric(que)
312 Cours Lafayette
69100 - VILLEURBANNE
Né(e) le 23.11.1978 à Nice

FORMATION :

1995 CAP Employé(e) de restaurant

Lycée hôtelier de Nice.

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES :

Sept. 1995 – juin 1996 : Commis de salle – Restaurant « Les Flots Bleus » - Marseille.
Sept. 1996 – octobre 1998 : Commis de restaurant – Restaurant « Bel Canto » - Perpignan.
Janvier 1999 – juin 2002 : Femme (valet) de chambre – Hôtel « du Mont » - Mont St Michel.
Sept. 2002 à ce jour : Femme (valet) de chambre – Hôtel « Ibis » - Lyon Dardilly.

DIVERS :

Lutte gréco-romaine.
Cinéma.
Divorcé(e) – 1 enfant de 6 ans.

SESSION 2005	EXAMEN: BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	60 min
	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N°2	2/2

HRE4ARP

BTS Hôtellerie - Restauration Session 2005 Option A : Mercatique et gestion hôtelière

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique			
Sous épreuve : Hébergement et communication professionnelle	1 heure 30	dont Préparation	Coef 1,5
Atelier 1 : Relations professionnelles avec les clients et les prescripteurs	30 minutes	10 minutes	Coef 0,75
Atelier 2 : Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe	60 minutes	40 minutes	Coef 0,75

Atelier n° 2 Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe de travail
--

Sujet n° 2

LUNDI 9 MAI 2005 Après-midi

FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

Thème principal :

Recrutement d'une première femme (valet) de chambre.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Le responsable du secteur hébergement de l'hôtel du centre d'examens souhaite pourvoir le poste de première femme (valet) de chambre.

Pour cela, il reçoit en entretien ce jour Frédéric(que) PIJON.

Mise en oeuvre :

Un des membres du jury assure le rôle de Frédéric(que) PIJON, le second évalue la prestation du candidat.

Comportement :

- En 1995, vous avez obtenu votre CAP en juin, mais n'avez commencé à travailler qu'en septembre pour vous reposer et profiter de la mer. Vous avez d'ailleurs fait cela plusieurs fois dans votre carrière.
- Vous avez quitté la restauration au profit des étages car vous n'aviez plus envie de voir des clients toute la journée.
- Autre avantage des étages : vous travaillez seule dans vos chambres.
- Vous semblez nerveux(se) face à certaines questions.

Résultats attendus, utilisation spécifique de la grille d'évaluation :

Partie 1 : *Prise de contact*

- Accueil du recruté.

Partie 2 : *Utilisation de la grille* – D/ Recruter.

- Présentation du poste – connaissances spécifiques de la fonction de première femme (valet) de chambre.

Partie 3 : **Communication en situation professionnelle :**

Pertinence des supports utilisés et produits :

- Rédiger un profil du poste recherché.
- Construire une grille d'entretien d'embauche.

Utilisation des techniques et des outils :

- Connaissance de la méthodologie de l'entretien d'embauche.

Comportement professionnel verbal et non verbal :

- Attitude et langage adaptés.
- Mettre à l'aise.

Résultat attendu : Le candidat ne devra pas retenir la personne pour ce poste.

SESSION	EXAMEN: BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	60 min
2005	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N°2	1/2

HRE4ARP

BTS Hôtellerie - Restauration Session 2005 Option A : Mercatique et gestion hôtelière

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique			
Sous épreuve : Hébergement et communication professionnelle	1 heure 30	dont Préparation	Coef 1,5
Atelier 1 : Relations professionnelles avec les clients et les prescripteurs	30 minutes	10 minutes	Coef 0,75
Atelier 2 : Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe	60 minutes	40 minutes	Coef 0,75

Atelier n° 2 Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe de travail
--

Sujet n° 2**FICHE (destinée à la commission d'interrogation) - ANNEXE N° 1****CURRICULUM VITAE**

PIJON Frédéric(que)
 312 Cours Lafayette
 69100 - VILLEURBANNE
 Né(e) le 23.11.1978 à Nice

FORMATION :

1995 CAP Employé(e) de restaurant Lycée hôtelier de Nice.

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES :

Sept. 1995 – juin 1996 : Commis de salle – Restaurant « Les Flots Bleus » - Marseille.
 Sept. 1996 – octobre 1998 : Commis de restaurant – Restaurant « Bel Canto » - Perpignan.
 Janvier 1999 – juin 2002 : Femme (valet) de chambre – Hôtel « du Mont » - Mont St Michel.
 Sept. 2002 à ce jour : Femme (valet) de chambre – Hôtel « Ibis » - Lyon Dardilly.

DIVERS :

Lutte gréco-romaine.
 Cinéma.
 Divorcé(e) – 1 enfant de 6 ans.

SESSION 2005	EXAMEN: BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	60 min
	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N°2	2/2

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique			
Sous épreuve : Hébergement et communication professionnelle	1 heure 30	dont Préparation	Coef 1,5
Atelier 1 : Relations professionnelles avec les clients et les prescripteurs	30 minutes	10 minutes	Coef 0,75
Atelier 2 : Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe	60 minutes	40 minutes	Coef 0,75

Atelier 1 Relations professionnelles avec les clients, les fournisseurs et les prescripteurs

Sujet n° 3

MARDI 10 MAI 2005 - Matin**FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Réclamation d'un(e) client(e) habitué(e).

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes chef de réception de l'hôtel du centre d'examen.

Un de vos réceptionnistes actuellement en service fait appel à vous car il est incapable de régler l'arrivée de Monsieur (Madame) BOLMONT.

Sujet :

- **Accueillez** Monsieur (Madame) BOLMONT.
- **Expliquez-lui** la situation.
- **Convainquez-le** (la) et **finalisez** l'entretien.

SESSION 2005	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 1	30 min
	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 3	1/2

HRE4ARP

BTS Hôtellerie - Restauration Session 2005 Option A : Mercatique et gestion hôtelière

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique			
Sous épreuve : Hébergement et communication professionnelle	1 heure 30	dont Préparation	Coef 1,5
Atelier 1 : Relations professionnelles avec les clients et les prescripteurs	30 minutes	10 minutes	Coef 0,75
Atelier 2 : Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe	60 minutes	40 minutes	Coef 0,75

Atelier 1
Relations professionnelles avec les clients, les fournisseurs et les prescripteurs

Sujet n° 3 – ANNEXE 1**FICHE CANDIDAT****FICHE CARDEX**

Nom : BOLMONT

Prénom : Paul(e)

Adresse : 37 rue des Roses – 21000 DIJON

Profession : Commercial

Tél : 03.80.52.52.54.

Date de Naissance : 12/10/1957

Nationalité : Française

Date d'arrivée	Date de départ	Nbre de pax	Type de chambre	Tarif	Remarques
15/02/04	17/02/04	1	Standard	Prix affiché	
22/04/04	24/04/04	1	Standard	Prix affiché	
10/06/04	12/06/04	1	Standard	Prix affiché	
25/09/04	27/09/04	1	Standard	Prix affiché	
01/10/04	03/10/04	1	Standard	Prix affiché	
24/11/04	26/11/04	1	Standard	Prix affiché	
13/01/05	15/01/05	1	Standard	Prix affiché	
20/02/05	22/02/05	1	Standard	Prix affiché	
12/03/05	14/03/05	1	Standard	Prix affiché	
08/04/05	10/04/05	1	Standard	Prix affiché	

SESSION 2005	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 1	30 min
	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 3	2/2

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique			
Sous épreuve : Hébergement et communication professionnelle	1 heure 30	dont Préparation	Coef 1,5
Atelier 1 : Relations professionnelles avec les clients et les prescripteurs	30 minutes	10 minutes	Coef 0,75
Atelier 2 : Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe	60 minutes	40 minutes	Coef 0,75

Atelier 1
Relations professionnelles avec les clients, les fournisseurs et les prescripteurs

Sujet n° 3

MARDI 10 MAI 2005 - Matin

FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

Thème principal :

Réclamation d'un(e) client(e) habitué(e).

Situation :

Nous sommes le (date du jour). Vous êtes Monsieur (Madame) BOLMONT client(e) habitué(e) de l'hôtel du centre d'examens.

Vous y avez réservé un séjour de trois nuits à partir de demain. En fait, vous avez pris de l'avance sur votre tournée commerciale, vous vous présentez à l'hôtel plus tôt que prévu, et vous voulez avoir votre chambre habituelle.

Le réceptionniste qui vous a accueilli vous a annoncé que ce soir l'hôtel est complet dans la catégorie « standard » et qu'il est impossible de vous attribuer une chambre dans cette catégorie.

Vous avez alors demandé à être reçu par le chef de réception.

Comportement :

- Vous êtes agacé(e), impatient(e) et ne comprenez pas pourquoi votre type de chambre habituel n'est pas disponible.
- Vous faites remarquer que le prix est supérieur au prix habituel, alors que vous êtes un client fidèle (fréquentation régulière mensuelle depuis plus d'un an) et qu'il pourrait faire un effort. Vous attendez un geste commercial.
- Vous souhaitez des prix négociés pour les prochains séjours.

Résultats attendus :

Partie 1 - *Prise de contact*

Partie 2 – *Utilisation de la grille B* – Traiter des réclamations.

- Le candidat doit faire le maximum pour convaincre et rassurer le client.

Partie 3 –

Pertinence des supports utilisés ou produits

- Bonne consultation du fichier cardex client.

Utilisation des techniques et des outils

- Proposer une solution acceptable pour le client et pour l'hôtel.
- Proposer un contrat société ou V.R.P. ou une carte de fidélité.

Comportement professionnel verbal et non verbal

- Langage et comportement adaptés.

SESSION	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 1	30 min
2005	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 3	1/2

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique			
Sous épreuve : Hébergement et communication professionnelle	1 heure 30	dont Préparation	Coef 1,5
Atelier 1 : Relations professionnelles avec les clients et les prescripteurs	30 minutes	10 minutes	Coef 0,75
Atelier 2 : Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe	60 minutes	40 minutes	Coef 0,75

Atelier 1
Relations professionnelles avec les clients, les fournisseurs et les prescripteurs

Sujet n° 3 – ANNEXE 1

FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

FICHE CARDEX

Nom : BOLMONT

Prénom : Paul(e)

Adresse : 37 rue des Roses – 21000 DIJON

Profession : Commercial

Tél : 03.80.52.52.54.

Date de Naissance : 12/10/1957

Nationalité : Française

Date d'arrivée	Date de départ	Nbre de pax	Type de chambre	Tarif	Remarques
15/02/04	17/02/04	1	Standard	Prix affiché	
22/04/04	24/04/04	1	Standard	Prix affiché	
10/06/04	12/06/04	1	Standard	Prix affiché	
25/09/04	27/09/04	1	Standard	Prix affiché	
01/10/04	03/10/04	1	Standard	Prix affiché	
24/11/04	26/11/04	1	Standard	Prix affiché	
13/01/05	15/01/05	1	Standard	Prix affiché	
20/02/05	22/02/05	1	Standard	Prix affiché	
12/03/05	14/03/05	1	Standard	Prix affiché	
08/04/05	10/04/05	1	Standard	Prix affiché	

SESSION 2005	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 1	30 min
	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 3	2/2

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique			
Sous épreuve : Hébergement et communication professionnelle	1 heure 30	dont Préparation	Coef 1,5
Atelier 1 : Relations professionnelles avec les clients et les prescripteurs	30 minutes	10 minutes	Coef 0,75
Atelier 2 : Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe	60 minutes	40 minutes	Coef 0,75

Atelier n° 2
Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe de travail

Sujet n° 3

MARDI 10 MAI 2005 - Matin

FICHE CANDIDAT

Thème principal :

Contrôle – évaluation d'une activité d'étages.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen). Il est 17 h00.

Vous êtes gouvernant(e) de l'hôtel du centre d'examen.

Paul(e), femme (valet) de chambre du soir, que vous avez embauché(e) et formé(e) voici un mois, est en service aujourd'hui.

Vous décidez de l'évaluer ce jour sur la préparation d'une chambre V.I.P.

Vous la (le) convoquez aujourd'hui pour évaluer son travail.

Sujet :

- **Accueillez** la femme (valet) de chambre.
- **Réalisez** le contrôle et l'évaluation.

SESSION 2005	EXAMEN: BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	60 min
	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 3	1/1

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique			
Sous épreuve : Hébergement et communication professionnelle	1 heure 30	dont Préparation	Coef 1,5
Atelier 1 : Relations professionnelles avec les clients et les prescripteurs	30 minutes	10 minutes	Coef 0,75
Atelier 2 : Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe	60 minutes	40 minutes	Coef 0,75

Atelier n° 2

Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe de travail

Sujet n° 3

MARDI 10 MAI 2005 - Matin

FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

Thème principal :

Contrôle – évaluation d'une activité d'étages.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

La gouvernant(e) de l'hôtel du centre d'examen a recruté et formé une femme (valet) de chambre il y a un mois. Elle décide de l'évaluer ce jour sur la préparation d'une chambre V.I.P.

Mise en oeuvre :Un élève de 1^{ère} B.T.N. joue le rôle de Paul(e).**Comportement :**

Le (la) formé(e) adopte une attitude positive et cherche à bien faire.

Résultats attendus, utilisation spécifique de la grille d'évaluation :**Partie 1 : *Prise de contact***

- Accueil du formé dans la chambre.

Partie 2 : *Utilisation de la grille –A – Contrôler - évaluer***Partie 3 : *Communication en situation professionnelle :******Pertinence des supports utilisés et produits :***

- Rédiger une grille d'évaluation permettant au candidat d'identifier les erreurs de Paul(e).
- Ou rédiger une procédure relative à cette tâche.
- Prendre des notes au fur et à mesure de l'évaluation.

Utilisation des techniques et des outils :

- Connaissance des techniques de préparation de la couverture et soins particuliers (V.I.P.).

Comportement professionnel verbal et non verbal :

- Attitude et langage adaptés.
- Faire preuve de patience.

SESSION 2005	EXAMEN: BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	60 min
	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 3	1/1