

Baccalauréat Technologique

Sciences et Technologies de la Gestion

Communication et Gestion des Ressources Humaines

SESSION 2011

Épreuve de Spécialité Partie écrite

Durée : 4 heures Coefficient : 7

L'usage de la calculatrice est autorisé

L'usage d'une calculatrice de poche à fonctionnement autonome, sans imprimante et sans moyen de transmission, à l'exclusion de tout autre élément matériel ou documentaire, est autorisé conformément à la circulaire n° 99-186 du 16 novembre 1999 ; BOEN n° 42.

Ce dossier comporte 15 pages annexes comprises

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

Créée en 2001, INOVAGORA est une société spécialisée dans le conseil et la conception de sites Internet, intranet, extranet pour les collectivités locales (municipalités, conseils généraux et régionaux) et les organismes publics (hôpitaux publics, universités, parcs naturels régionaux...). Ces applications sont réalisées à partir de l'étude des attentes de ses clients, de leurs caractéristiques, de leurs objectifs et de leurs contraintes.

INOVAGORA est implantée à Compiègne et compte actuellement plus de 30 collaborateurs. Elle réalise un chiffre d'affaires de 150 000 euros.

Les sites réalisés par INOVAGORA répondent aux recommandations techniques formulées par le référentiel général d'accessibilité pour les administrations (RGAA). L'ensemble de ces critères porte notamment sur l'ergonomie, la navigation, les fonctionnalités et l'interactivité de diffusion de l'information et des téléprocédures. INOVAGORA accompagne ses clients en amont de leurs projets, tout au long du processus de création de leurs outils et assure une veille tant juridique que technologique.

Le marché lié aux collectivités locales, est très particulier puisqu'il nécessite de bâtir des sites spécifiques et il s'agit d'un marché dont les besoins sont très importants. Face à la croissance et à la spécificité du marché des collectivités locales, un département dédié, appelé « département collectivités locales », a été récemment créé par INOVAGORA. L'entreprise souhaite assurer la pérennité de ce département en adaptant une communication et une gestion des ressources humaines appropriées.

Les **dossiers** suivants sont à traiter :

1. Recrutement d'un(e) assistant(e) de manager
2. Sécurité du réseau et du système d'information
3. Analyse de la qualité
4. Amélioration de l'assistance technique

Annexes

Annexe 1	Offre d'emploi diffusée sur le site de l'entreprise INOVAGORA
Annexe 2	Curriculum vitae
Annexe 3	Schéma du réseau informatique d'INOVAGORA
Annexe 4	Rapport du responsable informatique
Annexe 5	Extrait de la charte de qualité d'INOVAGORA
Annexe 6	Lettre reçue par INOVAGORA
Annexe 7	Charges liées au retard d'intervention à la Mairie de Val
Annexe 8	Extrait d'une réunion

DOSSIER 1 - RECRUTEMENT D'UN(e) ASSISTANT(e) DE MANAGER (17 points)

Hervé Roland, responsable des ressources humaines, doit procéder au recrutement d'un(e) assistant(e) de manager au sein du département « collectivités locales ». Le nouveau salarié devra intégrer le poste au plus tard dans deux mois. Aucun budget n'est, pour l'instant, alloué pour procéder au recrutement de cette personne.

Il a décidé de diffuser une annonce qui récapitule tous les éléments du profil du poste à pourvoir, sur le site de l'entreprise (**annexe 1**).

À la suite de la diffusion de l'annonce de recrutement sur son site, l'entreprise a reçu un nombre réduit de candidatures parmi lesquelles trois dossiers ont été présélectionnés (**annexe 2**). Hervé Roland a retenu le curriculum vitae n°3.

Travail à faire :

À l'aide vos connaissances et des **annexes 1 et 2**,

- 1.1 Relever et classer les qualifications et les compétences attendues de l'assistant de manager.
- 1.2 Repérer et justifier les critères de choix du curriculum vitae n°3 par Hervé Roland.
- 1.3 Compte tenu de l'urgence et du nombre réduit de candidatures reçues, quels autres modes de diffusion Hervé Roland aurait-il pu utiliser ?
- 1.4 Préciser les moyens que peut mettre en œuvre Hervé Roland pour intégrer le nouveau salarié. Quels sont les enjeux d'une bonne intégration pour l'entreprise et pour le salarié ?

DOSSIER 2 – SÉCURITÉ DU RÉSEAU ET DU SYSTÈME D'INFORMATION (15 points)

Depuis plusieurs jours, la société connaît des difficultés sur son réseau informatique dont la configuration figure en **annexe 3**. Compte tenu de la multiplication des dysfonctionnements constatés au niveau de la sécurité et de la gêne occasionnée, Bernard Panaye, directeur général, a demandé au responsable du système d'information de lui préparer un rapport à ce sujet (**annexe 4**).

Travail à faire :

À l'aide de vos connaissances et des **annexes 3 et 4**,

- 2.1 Repérer le dispositif matériel en charge de la sécurité du réseau et préciser son rôle.
- 2.2 Identifier les différentes catégories de problèmes survenus et illustrer par un exemple.
- 2.3 Dans un paragraphe structuré d'une dizaine de lignes, montrer les conséquences d'un défaut de sécurité aussi bien pour l'entreprise que pour les salariés.

DOSSIER 3 - ANALYSE DE LA QUALITE (17 points)

Chaque client de INOVAGORA bénéficie d'une assistance concernant le fonctionnement des sites web conformément à la charte de qualité (**annexe 5**). À ce propos, l'entreprise reçoit depuis quelques semaines beaucoup de réclamations. À titre d'illustration, vous disposez de la lettre de la mairie de Val relative à des retards d'assistance (**annexe 6**).

Inquiet des incidences financières et de la fréquence de ces réclamations, Bernard Panaye cherche à identifier la nature des dysfonctionnements. Il vous communique les éléments nécessaires au calcul de la dépense supplémentaire liée au retard d'intervention à la mairie de Val (**annexe 7**).

Par ailleurs, il propose que les techniciens en intervention soumettent un questionnaire à tous les clients.

Travail à faire :

À l'aide de vos connaissances et des **annexes 5, 6 et 7**,

- 3.1 Calculez la dépense supplémentaire relative au retard d'intervention auprès de la mairie de Val.
- 3.2 Proposer les rubriques essentielles du questionnaire qui permettront d'obtenir les informations nécessaires à l'identification des dysfonctionnements.
- 3.3 Identifier les autres sources d'information qui permettraient de connaître la nature des dysfonctionnements.

DOSSIER 4 - AMÉLIORATION DE L'ASSISTANCE TECHNIQUE (21 points)

La qualité du service rendu est au centre des préoccupations d'INOVAGORA. Suite aux résultats du traitement de l'enquête de satisfaction, Bernard Panaye organise une réunion (**annexe 8**) en présence de huit collaborateurs afin de réfléchir à l'amélioration de l'assistance technique.

Travail à faire :

À l'aide de vos connaissances et des **annexes 5, 6 et 8**,

- 4.1 Identifier le type de réunion. Justifier la réponse.
- 4.2 Classer les éléments qui montrent que la réunion a été bien organisée.
- 4.3 Caractériser le type de leadership de Bernard Panaye. Justifier et illustrer la réponse.
- 4.4 Caractériser la position de Sonia Jibril et celle de Laurent Delahaye. Justifier votre réponse.
- 4.5 Classer les types d'arguments utilisés par Sonia Jibril et Laurent Delahaye pour influencer le directeur.

Offre d'emploi diffusée sur le site de l'entreprise INOVAGORA

Assistant(e) de direction au sein du département collectivités locales

Poste et missions :

Rattaché(e) au responsable du département collectivités locales, vous devrez assurer les tâches de secrétariat classique : courrier, téléphone, documentation, tenues des agendas et préparation des rendez-vous ; préparer la rédaction de courriers et de comptes rendus de réunions.

Profil :

Titulaire d'un BTS Assistant de Manager ou de tout autre BTS tertiaire, vous avez une bonne maîtrise des logiciels bureautiques courants (traitement de texte, tableur...), vous savez hiérarchiser l'importance des courriers et des appels téléphoniques, gérer un système de classement.

Vous avez des facilités relationnelles, le sens de l'organisation, un an d'expérience professionnelle dans un poste similaire.

Divers :

Ce poste est à pourvoir immédiatement ; il s'agit d'un contrat à durée indéterminée ; salaire annuel brut : 21 600 €

Curriculum vitae**CURRICULUM VITAE N° 1****COMPÉTENCES****Assistanat**

- Filtrage des appels téléphoniques, diffusion de messages et traitement des courriers et courriels
- Création de documents : questionnaires informatisés, notes internes, graphiques, tableaux
- Traduction de documents juridiques, techniques et commerciaux Anglais-Français et Français-Anglais
- Réunion : présentation Powerpoint, prise de notes, rédaction de comptes rendus
- Préparation et animation de salons, de séminaires, création d'événements internes et externes
- Réservations d'hôtel, de transport, de salle de réunion, de déjeuners d'affaires en France et à l'étranger
- Gestion des plannings, prises de rendez-vous

Marketing

- Réalisation de campagnes e-mailing
- Rédaction de lettres commerciales
- Création d'une base de données Clients
- Relations clients et fournisseurs
- Gestion des contrats de partenariat
- Maintenance et refonte de sites Internet

Informatique

Word, Excel, PowerPoint, Outlook,
Internet, intranet, CRM VTiger, CMS Joomla !

Informations complémentaires

Excellente orthographe
Grandes qualités rédactionnelles, aisance au téléphone

EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES**Assistante de direction bilingue**

Février 2009 (CDI) Business Geografic – Villeurbanne
Octobre – Novembre 2008 ECAM – Lyon 5
Juillet – Août 2008 Culligan Rhône – Champagne au Mont D'Or

Traductrice

Octobre 1998 – Mai 2007 Agence Tahitienne de Presse et sociétés privées Tahiti Sites Internet, documents juridiques et techniques

FORMATION

Décembre 2008 titre professionnel niveau 3 assistante de direction bilingue – AFPA Vénissieux
Mars 2005 doctorat lettres, Littératures et civilisations anglophones – UPF- Paris Sorbonne III
Juin 1994 D.U.T. Métiers du Livre : édition – librairie – Bordeaux III

LOISIRS

Intérêt pour les cultures et civilisations étrangères via la lecture, les voyages
Patins et vélo

CURRICULUM VITAE N° 2**OBJECTIF PROFESSIONNEL**

Rigoureuse, organisée et discrète, je postule afin d'intégrer un emploi d'Assistante de Manager dans votre entreprise.

FORMATION

2009-2010 : Troisième année de licence langues étrangères appliquées (LEA) Anglais-Espagnol (Langue des Affaires, Civilisation Anglaise, Espagnole et Américaine, Droit des Affaires et des Sociétés, Micro-économie, Macro-économie, Marketing...) - Université Paris Ouest Nanterre La Défense – NANTERRE

2007-2009 : Brevet de Technicien Supérieur Assistante Secrétaire Trilingue Anglais-Espagnol option Troisième Langue Vivante Allemand (Prise rapide de la parole Trilingue, Communication professionnelle Trilingue, Organisation et Gestion...) – Mention Assez Bien Lycée Van Gogh – ERMONT

2003-2004 : Baccalauréat

Série Littéraire option Troisième Langue Vivante Espagnol Lycée Georges Braque – ARGENTEUIL

EXPERIENCE PROFESSIONNELLE

2009 :

Juin à Août - Boutiques **SNCF** à Paris, Saint Maur et Créteil

Décembre - Agent Commercial chargée de la vente grandes lignes et internationales (réservation d'hôtels, location de voiture, conseils et écoute auprès de clients, dossiers auprès du service clientèle)

2008 :

Mai à Juin - **RENFE**, Gare de Madrid Chamartin, Espagne

Novembre - **SNCF**, Vitry sur Seine

Décembre - Agence d'Essai Ferroviaire – Assistante de direction (Gestion de l'agenda, prise de rendez-vous, préparation et comptes-rendus de réunions, réalisation d'une enquête de satisfaction en interne)

Stage au centre de formation - Assistante de Direction (Accueil téléphonique organisation logistique des déplacements, secrétariat de la direction)

Juin 2006 à juin 2007 - **SNCF**, Gare Paris Lyon, 15 mois

Été 2005 et 2008 - Agent Commercial chargée de la vente grandes lignes et internationales grâce au logiciel Mosaïque Plus (Gestion de caisse, conseils et écoute auprès des clients, recours à l'Anglais, l'Espagnol et l'Allemand dans le cadre professionnel)

RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES

Langues : Anglais (B1) Espagnol (B2), Allemand (B1) et Arabe (A1)

Sports et Loisirs : Tennis, Natation, Danse, Musique, Cinéma, Lecture et Cuisine

CURRICULUM VITAE N° 3

ASSISTANTE DE MANAGER

Objectifs

Mettre à profit mon expérience et mon dynamisme à un poste requérant mes qualités professionnelles : organisation, goût du contact, rigueur et discrétion.

Expérience professionnelle depuis 2009

ASSISTANTE DE DIRECTION - Agence IN'CA – Communication événementielle

§ Assistanat – gestion de l'agenda, déplacements, organisation réunions, rédaction compte-rendu, courrier, suivi des dossiers

§ Réalisation de présentations et tableaux de bord

§ Renseignements téléphoniques (informations commerciales et techniques)

§ Suivi des dossiers de formation, des absences des collaborateurs du service

§ Élaboration des dossiers de présentations internes et clients.

§ Participation mensuelle aux réunions du Comité de Direction, et suivi des actions demandées aux membres concernés

Formation

§ Baccalauréat Sciences et technologies de la gestion spécialité communication gestion des ressources humaines – 2008

§ Brevet de Technicien supérieur Assistant de Manager – 2010

Langue : Anglais courant – Pratique professionnelle

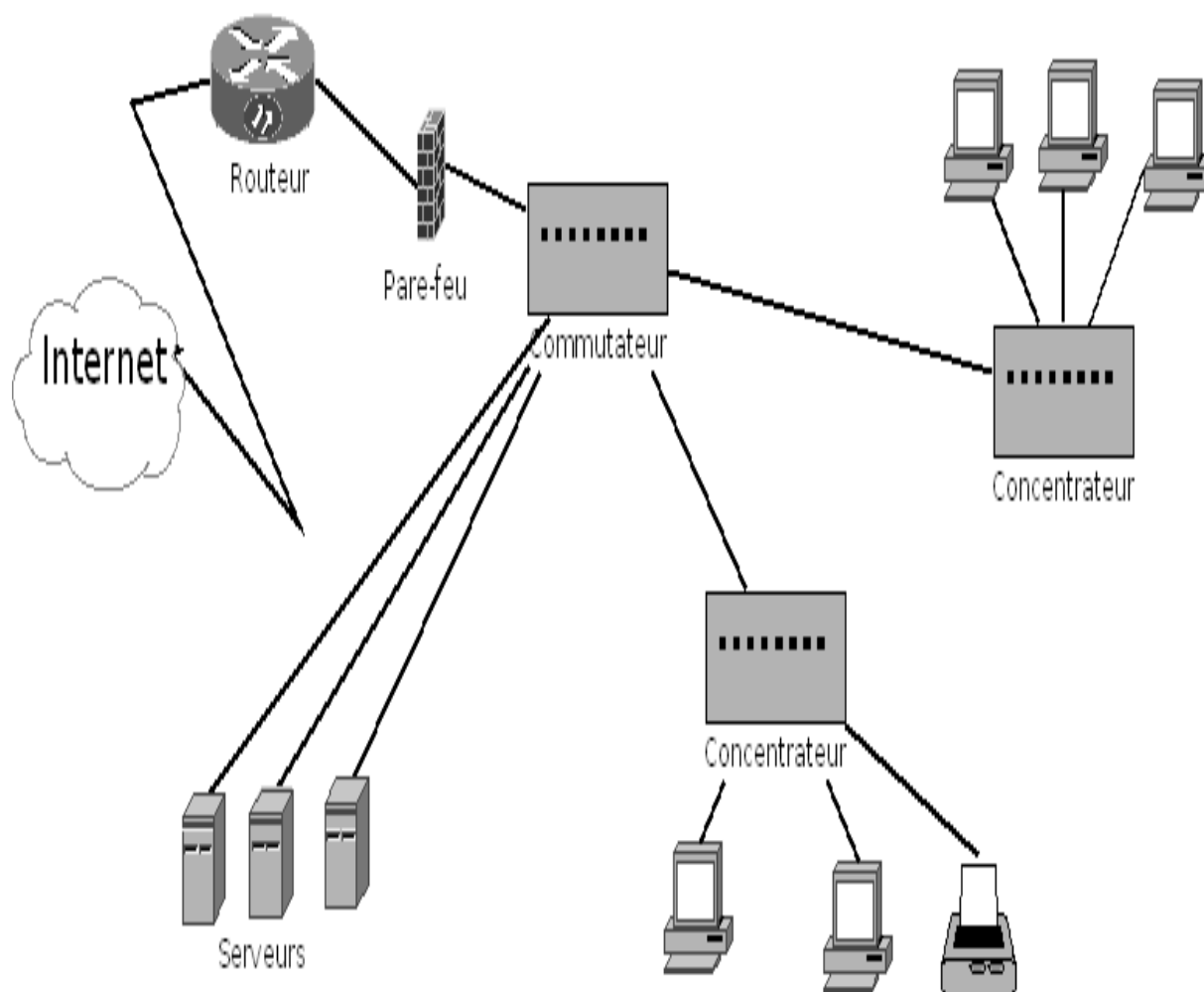
Connaissances informatiques

Windows Office (Word, Excel, PowerPoint) / SAP / Hyperion/ Personnel Manager
Messagerie : Outlook, Lotus Notes

Centres d'intérêt

Musique (piano), lecture, mots-croisés, natation, voyages

Schéma du réseau informatique d'INOVAGORA



Rapport du responsable informatique



Service informatique

À l'attention du directeur général,

Objet : Rapport d'incidents

le 2 juin 2011

Rapport d'incidents

Monsieur,

Vous avez bien voulu me confier la charge du rapport sur les incidents survenus depuis quelques semaines sur le réseau informatique de notre entreprise.

Plusieurs cas d'incidents relevant à la fois de malveillances internes et de tentatives d'intrusion externes ont été enregistrés :

1 Des fichiers informatiques relatifs à la stratégie de développement de l'entreprise ont été consultés par des personnes non autorisées.

2 Lundi dernier, le chef comptable m'a averti de la modification anormale du montant d'un enregistrement comptable au « brouillard » effectué la veille.

3 De même, il y a une semaine environ, le service de la paye a signalé une modification de la base de données relative à la rémunération des salariés.

4 Certains salariés ont pu avoir accès aux ébauches du plan de mutation en préparation à la direction des ressources humaines et les ont consultées.

5 Un groupe de salariés a pris connaissance d'informations précieuses qui ne lui étaient pas destinées avant la transmission du projet pour validation.

6 Par ailleurs, deux actes de malveillance liés à l'altération volontaire de supports optiques ont été relevés par le responsable du service de l'archivage et de la documentation.

7 Enfin, une intrusion dans le système d'informations de l'entreprise a été constatée par moi-même.

Je reste à votre disposition pour des compléments d'information et des propositions pour réduire le niveau de vulnérabilité de notre système informatique.

Laurent Delahaye

Responsable du système d'information

Extrait de la charte de qualité d'INOVAGORA

1 - Assistance fonctionnelle...

2 - Maintenance technique

La maintenance technique concerne les dysfonctionnements techniques provoqués par le fait du client ou du logiciel dans l'utilisation habituelle du site et/ou de l'outil d'administration (exemple : mauvaise configuration de comptes utilisateurs...). Ce service se traduit par l'intervention d'un personnel technique compétent.

Notre charte comprend une garantie de temps de rétablissement (GTR)

La garantie de temps de rétablissement varie selon la catégorie de l'incident :

- **incident bloquant** : incident paralysant complètement le système (faille de sécurité,...)
- **incident normal** : incident impactant peu le système
- **incident mineur** : incident impactant peu les utilisateurs ou sans impact
- **rappel sur incident (RI)** : temps entre le signalement de l'incident (par téléphone et impérativement par courriel au service d'assistance) et le rappel d'un technicien pour diagnostic.
- **délai de diagnostic (DD)** : temps maximal depuis le signalement de l'incident pour établir un diagnostic et enclencher les actions pour remise en service.
- **délai de remise en service (DRS)** : temps maximal depuis le signalement de l'incident pour remise en service (totalement ou partiellement).

Niveau de sévérité de l'incident	RI	DD	DRS
<i>Bloquant</i>	<i>immédiat</i>	<i>4 heures</i>	<i>*J+1</i>
<i>Normal</i>	<i>J+1</i>	<i>J+2</i>	<i>J+3</i>
<i>Mineur</i>	<i>J+2</i>	<i>J+3</i>	<i>J+ 1 semaine</i>

J = jour de signalement du problème

En cas de non-respect de ces délais, INOVAGORA s'engage :

- à vous accorder une réduction de 2 % du montant annuel du contrat de maintenance, par jour de retard ;
- à envoyer une équipe spéciale sur site pour réparation.

INOVAGORA s'engage aussi à :

- faire remplir à chaque technicien un rapport d'intervention et à centraliser ces informations sur le site de l'entreprise
- à tenir à jour son répertoire de réclamations par hot line.

Lettre reçue par INOVAGORA

Mairie de Val

Objet :
Assistance technique

Val,
Le 2 mai 2011

Madame, Monsieur,

Depuis plusieurs années, notre municipalité fait appel à vos services et nous en avons été jusqu'à présent satisfaits. Vos conseils sont souvent judicieux et vos applications Internet originales et dynamiques. Nous vous avons confié la mise en place de plusieurs sites web à la fois spécifiques et englobés dans une communication harmonisée (sites « ville de Val », site « emploi », site « office de tourisme »). Cela nous a permis de relancer notre communication locale et de favoriser l'interactivité avec nos concitoyens. Nous avons de ce fait renouvelé notre contrat pour la 4^{ème} fois en mars 2011.

Cependant, depuis quelques semaines, nous connaissons des problèmes de plus en plus fréquents.

En effet, nous avons subi un certain nombre de dysfonctionnements qui, contrairement à vos engagements, n'ont pas été résolus dans les délais et les conditions prévues :

- Des lenteurs à l'ouverture des pages web sont apparues régulièrement.
- Nous vous avons téléphoné à plusieurs reprises et, contrairement aux engagements prévus dans votre charte de qualité, vous n'avez pas respecté les délais concernant la remise en service ; en effet, même s'il s'agit d'un incident normal, nous avons attendu 10 jours après le signalement de la panne pour la remise en service.
- Enfin, à plusieurs reprises, vos diagnostics initiaux se sont avérés faux.

Vous conviendrez qu'il est primordial pour nous que nos applications web puissent être en état de fonctionnement normal de manière régulière et que ces dysfonctionnements engendrent pour nous des coûts financiers et une perte de notoriété.

Nous attendons de votre part des explications précises et des engagements plus fermes quant à la nature de vos prestations en cas de dysfonctionnement (...).

Charges liées au retard d'intervention à la Mairie de Val

Contrat de maintenance de la mairie : 150 €/mois HT.

Salaire horaire, toutes charges comprises, de la secrétaire du service de maintenance : 12,50 €. Durée de traitement de la réclamation : 30 minutes.

Surplus de frais de dépannage
(Envoi d'une équipe spéciale en cas de retard) : 256 € HT

Extrait de la réunion

La réunion débute le jeudi 5 mai à 18 h conformément à la note affichée. Les tables sont disposées en rond.

Bernard Panaye (BP), *directeur général* : Messieurs, nous avons un problème !

Laurent Delahaye (LD), *responsable du système d'information* : Ah bon ?

Yoanne Bresset (YB), *responsable du département collectivités locales (mains croisées sur la table, penchée vers l'avant)* : Tu sais bien les résultats que révèle l'enquête de satisfaction des clients ! Il faudrait quand même se réveiller. Et puis les retards représentent une dépense supplémentaire pour l'entreprise !

Théophile Giraud (TG), *informaticien* : Tout à fait !

Sonia Jibril (SJ), *responsable administrative* : Il y a de quoi dire !

BP : Le souci, c'est qu'en matinée, nous manquons de techniciens pour répondre à la demande. Je passe la parole à Yoanne qui va expliquer le problème.

YB : Je rappelle que ces difficultés sont dues à l'utilisation des plages horaires variables. Nous pouvons commencer à 10 h dès lors que le technicien récupère le soir. Or, nous recevons beaucoup d'appels de clients dès 9 h, pour des problèmes de sites web.

TG : Exact !

LD : Et alors ? Quelle solution proposes-tu ?

YB : Il faut supprimer l'application de ces plages variables. Je sais que c'est motivant mais nous sommes trop peu nombreux à 9 h, heure d'affluence.

BP : Tout le monde est d'accord sur ce constat ? *(la plupart des participants approuvent d'un signe de tête sauf LD et SJ).*

LD : Ah ! Je m'attendais à cette solution. Pas d'accord ! Je rappelle que nous sommes nombreux à utiliser les horaires variables : nous avons des enfants qu'il faut amener à l'école.

YB : Faux ! 40 % des collègues utilisant les plages variables n'ont pas d'enfant. Ils les utilisent par confort personnel. Il faut donc supprimer ces plages et accorder au cas par cas la possibilité de ne pas commencer dès 9 h.

LD : Bien sûr, je suis conscient qu'il y a des problèmes, j'en parlais avec Sonia ce matin, et nous pensions à des solutions qui préserveraient ces fameux horaires variables. Mais peut-être Sonia qui est directement concernée par ce problème peut-elle apporter des précisions ?

BP *(avec une pointe d'agacement)* : Et bien écoutons Sonia. Quelles sont les solutions miracles auxquelles vous avez réfléchi avec Laurent ?

SJ : D'abord, je rappelle que j'ai trois enfants. Commencer à 10 h n'est pas un « confort » mais une nécessité ! Je suis d'accord avec Laurent : il faut préserver les .../...

.../...

plages variables parce qu'elles nous permettent de nous adapter à notre contexte familial, certes, mais aussi parce que c'est motivant de savoir que l'on peut commencer à 9 h ou 10 h. D'autre part, il est faux de penser que la plupart des appels de nos clients ont lieu entre 8 h et 10 h. Pour les 6 premiers mois de l'année, les statistiques montrent que 34 % des appels ont lieu entre 17 et 19 h. Il faut bien une présence à ce moment là ! Enfin, je rappelle que les entreprises de notre secteur d'activité permettent une telle flexibilité. Vous voudriez revenir en arrière ?

LD : J'ajoute que vous avez toujours basé votre management sur des principes de responsabilité et de confiance envers vos collaborateurs. La pratique des horaires variables fait partie de ces principes et il serait dommage de ne plus l'appliquer.

BP : Et quelles sont vos propositions ?

SJ : Avec Laurent, je pense qu'il faut préserver ces plages en modifiant seulement leurs conditions d'application. Nous pourrions avancer le début des plages fixes à 9h45 au lieu de 10 h. Ou bien modifier les heures d'ouverture de notre assistance en filtrant les appels entre 9 h et 9 h 30 pour ne prendre en compte que les niveaux de sévérité « bloquant » et en s'engageant à rappeler dès 9 h 30 pour les problèmes moins graves. Enfin, vous savez que nous avons deux fois plus de clients qu'il y a deux ans et il n'y a eu que deux collaborateurs embauchés. Il serait temps d'envisager de recruter !

TG (à voix basse) : Pfft... Irréaliste.

BP : Bien, je ne vous cache pas que nos équilibres économiques sont fragiles... Je sais que notre activité se développe mais recruter deux nouveaux collaborateurs coûterait cher. Vos autres propositions me semblent intéressantes et méritent d'être étudiées. Sonia, Laurent, pouvez-vous préparer une note écrite ?

SJ : D'accord.

LD : D'accord aussi. Nous vous ferons des propositions concrètes.

BP : En attendant, qui prépare un planning transitoire pour améliorer le travail matinal ?

TG : Euh... Je m'en occupe.

BP : De mon côté, je vais étudier la possibilité de recruter quelqu'un à mi-temps. Je ne peux rien promettre. De plus, je répondrai personnellement à la lettre de notre client. Un planning transitoire, une note écrite en préparation, une réponse à la lettre que nous avons reçue, et une réflexion sur la possibilité d'un recrutement (*en notant sur le tableau papier prévu*). Vous voyez autre chose ?

SJ : Non.

LD : Non plus.

TG : Rien à redire.

YB : Excellentes décisions.

BP : Je vous propose donc de lever la séance. (*Fin de la réunion à 18h45*).