

## Partie 1 – Scénario Vaillant



### **Librairie VAILLANT**

Place de la république - 72000 LE MANS CEDEX

☎ 02 43 56 40 40

SAS au capital de 15 000,00 €

SIRET : 384 798 831 00010 - RCS : Le Mans B 384 798 831

4761Z : Commerce de détail de livres en magasin spécialisé

N° compte : Crédit Mutuel 256 652 447 52

Site internet : [www.librairievaillant.com](http://www.librairievaillant.com)

Service de santé au travail : 72 avenue Olivier Messiaen - 72000 Le Mans

La librairie Vaillant, vieille de 120 ans, est une librairie indépendante spécialisée dans la vente de livres sur l'automobile, c'est un lieu unique pour les passionnés de voitures. Elle propose aussi aux lecteurs de multiples espaces : littérature, sciences sociales et humaines, livres jeunesse.

Avec une sélection de livres de qualité, elle offre aux clients l'opportunité d'explorer l'histoire, la technologie et la culture automobile. Elle a de quoi satisfaire toutes les envies de lecture.

La librairie a pris des mesures pour garantir l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite et rendre l'espace accueillant, pratique pour tous. Des rampes d'accès ont été installées pour faciliter l'entrée et la sortie du magasin, des ascenseurs sont disponibles. La librairie offre également un rayon de livres édités en Braille et des livres audio.

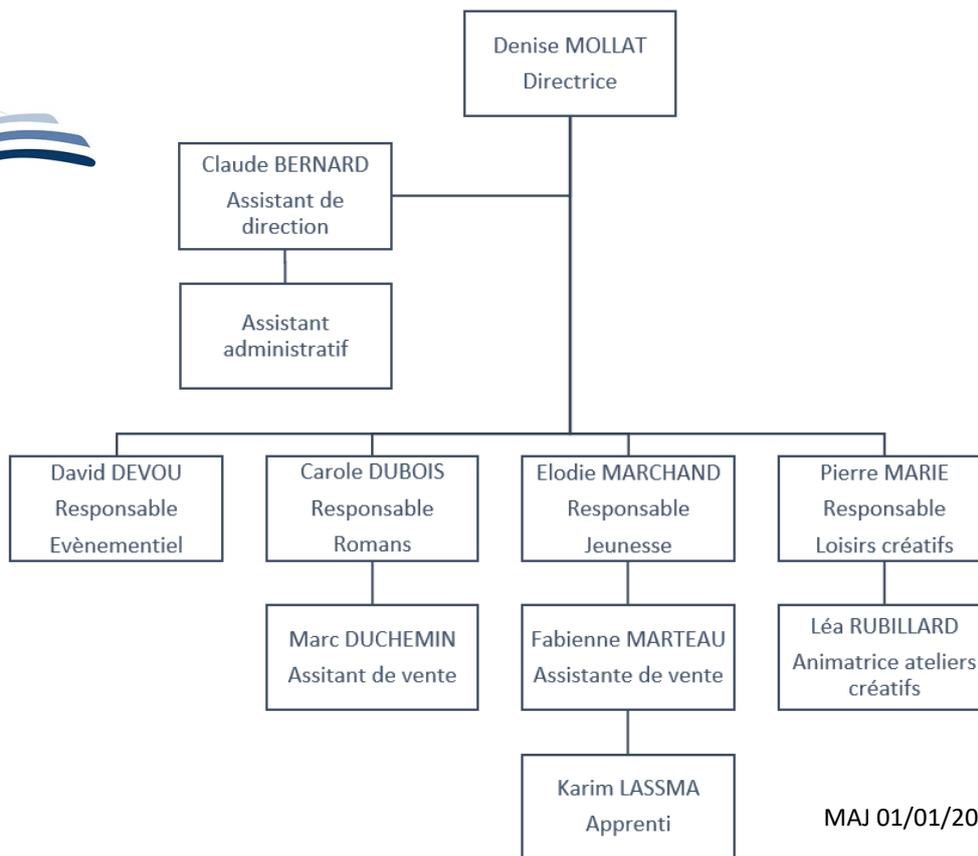
Elle propose les services de livraison à domicile et de click and collect. Ainsi, les clients parcourent une large sélection de livres et passent commande directement sur le site Internet.

En tant qu'entreprise responsable, la librairie minimise son impact sur l'environnement en favorisant des pratiques durables telles que le recyclage, la réduction des déchets et l'utilisation de papier recyclé. De plus, elle soutient la communauté locale en organisant des événements culturels, des ateliers pour les enfants et en collaborant avec des associations caritatives.

La librairie met l'accent sur le bien-être de ses employés en leur offrant un environnement de travail sain grâce à l'appui des services de santé au travail.

Elle est ouverte au public du lundi au vendredi de 9 h à 19 h le samedi de 9 h à 20 h. Ces horaires offrent aux clients la flexibilité nécessaire pour choisir leurs prochaines lectures.

Vous êtes assistant(e) administratif(ve) au sein de la Direction générale sous la responsabilité de Monsieur BERNARD. Nous sommes le 4 mars 2025 et vous consacrez cette matinée à la réalisation de trois missions particulières.



- **Partie 1 - Mission 1 : Aménager l'espace de réunion**

Une réunion s'est tenue le 20 février. Vous en trouverez le compte rendu en pièce jointe du courriel que vous adresse ce jour Monsieur Bernard. Il compte sur vous pour traiter ce dossier et lui rendre compte de son avancement.

- **Partie 1 - Mission 2 : Concevoir une charte d'utilisation de l'espace de réunion**

L'espace de réunion doit être utilisé de façon collective et respectueuse, des règles doivent être définies. Dans cette optique, vous préparez une charte d'utilisation de la salle que vous proposez à Monsieur Bernard.

- **Partie 1 - Mission 3 : Préparer l'accueil des visiteurs étrangers**

À l'approche des 24 heures du Mans, vous anticipez les appels téléphoniques de clients étrangers. Vous enregistrez un message d'accueil téléphonique en anglais. Vous transmettez toutes les informations que vous jugerez utiles, représentatives et valorisantes pour la librairie.

- **Ressources à disposition :**

- Document 1 : Courriel de Claude BERNARD
- Document 2 : Compte rendu de réunion du 20 février 2025
- Documents 3, 4 et 5 : Extraits de catalogue de « France Bureau »
- Document 6 : Copies d'écran des accessoires
- Document 7 : Extrait fiches du personnel

Partie 2 – Explication d'une situation professionnelle

Au cours de votre formation, vous avez réalisé des activités professionnelles. Pour l'épreuve de qualification, vous présentez l'explication de l'une d'entre elles. La forme de cette présentation est libre.