

Bac à courrier (e-tray): Administrateurs

Introduction

AVIS IMPORTANT

Les informations figurant ci-après sont fictives et sont exclusivement destinées à la présente épreuve. Les États, organisations internationales, entreprises privées ou services existants, ainsi que leurs représentants, etc., qui sont cités le sont simplement à titre d'exemples. Les avis exprimés ne reflètent en rien la position de ces entités ou personnes.

Il est donc conseillé aux participants de répondre aux questions en se fondant exclusivement sur les informations fournies, sans faire appel à leurs connaissances préalables dans le domaine.

La présente épreuve est destinée à évaluer les compétences suivantes: analyse et résolution de problèmes, qualité et résultats, hiérarchisation des priorités et organisation, et travail d'équipe. Aucune connaissance préalable n'est requise pour accomplir la tâche ou répondre aux questions.

Introduction

Pour la présente épreuve, vous allez jouer le rôle d'un(e) assistant(e) qui est chargé(e) d'**organiser un événement**. Vous prendrez en charge l'organisation de cet événement en lieu et place de l'assistant(e) personnel(le) du président, qui sera absent(e) pendant 2 mois.

Dans cette perspective, vous aurez à répondre à un certain nombre de **questions**. La documentation dont vous avez besoin se trouve dans une **boîte de réception**. Vous y trouverez des informations générales sur l'événement et sur les difficultés qu'il soulève. Il est important que vous vous conformiez au scénario qui vous est présenté. Vous pouvez toutefois faire des suppositions logiques lorsque des informations manquent ou sont incomplètes.

Remarque:

Nous sommes le jeudi 14 juin 201X

L'année dernière, nous étions en 201X-1; l'année prochaine, nous serons en 201X+1

Vous recevrez d'abord **des instructions** et vous aurez **un aperçu** de ce qui apparaîtra à l'écran durant l'épreuve, ce qui vous permettra de vous familiariser avec la méthode à suivre. Vous disposez de 15 minutes pour parcourir les instructions et l'aperçu.

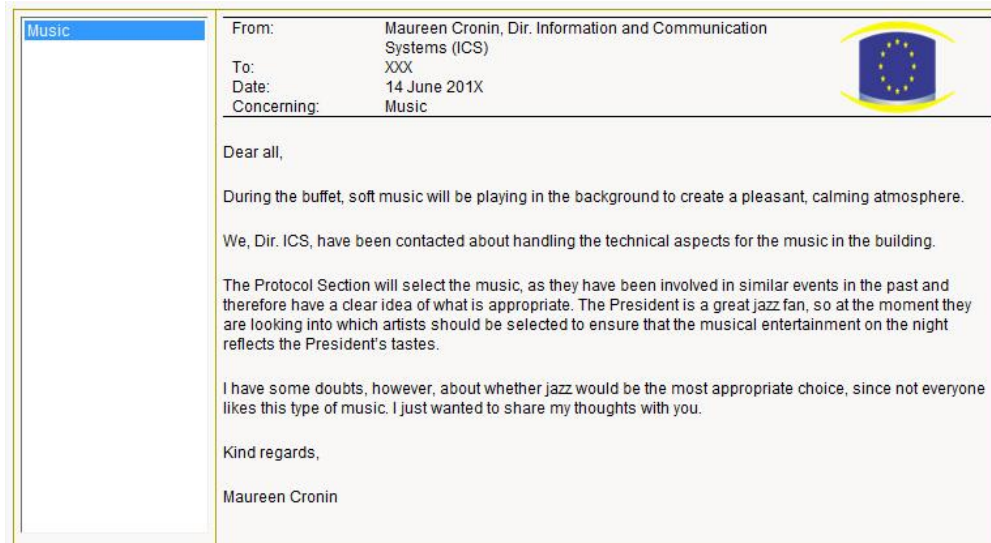


Illustration: exemple de boîte de réception

Les informations nécessaires à l'épreuve se trouvent dans **une boîte de réception située dans la partie supérieure de l'écran**.

Dans la **partie gauche** figure une **liste** de vos messages.

En cliquant sur un message, vous en faites apparaître le **contenu à droite**.

L'illustration ci-dessus vous montre un exemple de boîte de réception. Dans cet exemple, la boîte de réception ne contient qu'un seul message, intitulé «Musique». Le contenu du message est affiché à droite.

Durant l'épreuve, **le fait de cliquer sur l'intitulé d'un autre message** dans la liste de gauche fera apparaître le contenu de ce message à droite. Si le contenu du message n'apparaît pas intégralement à l'écran, vous pouvez le faire défiler à l'aide de la **barre verticale de défilement** sur la droite.

How do you deal with Maureen Cronin's e-mail about the music? Rank the following responses on a scale ranging from totally disagree (-) to totally agree (++)		--	-	-/+	+	++
A.	You tell Maureen that Dir. ICS can start setting up the music, since they are in charge of technical aspects for the music.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
B.	You ask the other contact persons for this event whether they too have similar complaints. You discuss this with the contact person from the Protocol Section, and ask him to take the issue up with the contact person from Dir. ICS.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
C.	You ask the contact person from the Protocol Section whether there is an alternative type of music that would satisfy all guests.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Illustration: exemple de question

Les questions figurent dans la partie inférieure de l'écran.

L'illustration ci-dessus vous montre un exemple de question. Durant l'épreuve, vous pouvez passer d'une question à l'autre à l'aide des boutons «Précédent» et «Suivant».

Pour chaque question, **3 solutions** vous sont proposées. Vous devez classer ces 3 options sur **une échelle de 5**, en fonction de l'échelle proposée dans la question: -- (pas du tout d'accord), - (pas d'accord), -/+ (sans avis), + (d'accord) et ++ (tout à fait d'accord).

Vous ne pouvez utiliser chaque symbole qu'une seule fois par question, ce qui signifie qu'une réponse complète devra comprendre 3 symboles distincts. Vos réponses indiquent donc non seulement **la note que vous attribuez à chaque option individuelle**, mais aussi **l'ordre de préférence selon lequel vous classez les 3 options**.

Voici quelques exemples de combinaisons possibles pour des blocs de 3 réponses:

Exemple

--	-	-/+	+	++
--	-	-/+	+	++
--	-	-/+	+	++

Ex.

--	-	-/+	+	++
--	-	-/+	+	++
--	-	-/+	+	++

Ex.

--	-	-/+	+	++
--	-	-/+	+	++
--	-	-/+	+	++

Etc.

Vous pouvez **modifier votre réponse à tout moment** en cliquant sur une autre case.

Pour visualiser la boîte de réception en plein écran, vous pouvez fermer le questionnaire en cliquant sur l'icône «Fermer le questionnaire». Pour ouvrir à nouveau le questionnaire par la suite, il suffit de cliquer sur l'icône «Ouvrir le questionnaire».

E-TRAY - OVERVIEW

Remaining Time :

The questions you already answered are ticked.

Click on the number of the question you want to answer.

- [Question 1](#)
- [Question 2](#)
- [Question 3](#)
- [Question 4](#)
- [Question 5](#)
- [Question 6](#)
- [Question 7](#)
- [Question 8](#)
- [Question 9](#)
- [Question 10](#)
- [Question 11](#)
- [Question 12](#)
- [Question 13](#)
- [Question 14](#)
- [Question 15](#)
- [Question 16](#)
- [Question 17](#)
- [Question 18](#)

Click 'Back' to return to your previous question.

BACK

Illustration: exemple de vue d'ensemble

Dans «Liste», vous aurez une **vue d'ensemble des questions** auxquelles vous avez déjà répondu et de celles que vous avez passées provisoirement. Les questions auxquelles vous avez déjà répondu seront signalées comme telles. Pour répondre à une question, cliquez sur le numéro de cette question dans la liste. En cliquant sur le bouton «Retour», vous reviendrez à la dernière question consultée.

Veillez passer à l'écran suivant et **répondre à la question-test**, qui vous donne l'occasion de vous exercer.

Exemple

De: Maureen Cronin, direction Systèmes d'information et de communication (SIC)

À: (votre nom)

Date: 14 juin 201X

Objet: Musique

Chers collègues,

Une musique douce accompagnera le buffet afin de créer une ambiance agréable et apaisante.

Notre direction SIC a été chargée des aspects techniques de la diffusion musicale dans le bâtiment.

Comme il a déjà été associé à des événements de ce type dans le passé et qu'il connaît par conséquent les usages en la matière, c'est le service du protocole qui choisira la musique. Il cherche actuellement à établir une liste d'artistes susceptibles de donner à la soirée une couleur musicale correspondant aux goûts du président, qui est un fervent adepte du jazz.

Je m'interroge cependant sur le choix du jazz car ce genre de musique ne plaît pas à tout le monde. Je tenais à vous faire part de mon opinion.

Meilleures salutations,

Maureen Cronin

Question:

Quelle suite donnez-vous au message de Maureen Cronin sur la musique?

Classez les réponses ci-après sur une échelle allant de -- (pas du tout d'accord) à ++ (tout à fait d'accord).

A: Vous dites à Maureen que la direction SIC peut procéder à l'installation musicale, puisqu'elle est chargée des aspects techniques de la musique.

B: Vous demandez aux autres personnes de contact pour cet événement si elles ont également des critiques du même ordre à formuler. Vous examinez la question avec la personne de contact du service du protocole et vous lui demandez d'en discuter avec la personne de contact de la direction SIC.

C: Vous demandez à la personne de contact du service du protocole si un autre type de musique serait de nature à satisfaire tous les invités.

Consignes importantes:

- Vous disposez au total de **50 minutes** pour parcourir les messages et porter une appréciation sur toutes les options proposées dans chacune des 18 questions.
- Soyez rapide, mais attentif.
- Classez les 3 options selon **l'échelle indiquée dans la question**: -- (pas du tout d'accord), - (pas d'accord), + (sans avis), + (d'accord) et ++ (tout à fait d'accord).
- Vous ne pouvez utiliser chaque symbole qu'une seule fois par série de 3 options, ce qui signifie que, pour chaque question, vous devez choisir 3 symboles distincts. Vos réponses indiquent donc non seulement **l'appréciation que vous portez sur chaque option individuelle**, mais aussi **l'ordre de préférence que vous établissez entre les 3 options**.
- Pour qu'une réponse soit acceptée, il faut que les 3 options proposées aient reçu une appréciation.
- Vous pouvez **modifier votre réponse à tout moment** en cliquant sur une autre case.
- **Chaque question doit être considérée séparément**: lorsque vous répondez à une question, vous ne devez pas tenir compte des autres questions.
- **La navigation dans la boîte de réception et la navigation entre les questions ne sont pas liées**: la question en consultation n'est pas nécessairement liée au message qui figure à l'écran. Une question peut être en relation avec un seul message ou avec de multiples messages.
- Pour naviguer dans la boîte de réception qui figure dans la moitié supérieure de l'écran, **cliquez sur les intitulés des messages** en haut à gauche.
- Pour passer d'une question à l'autre dans la moitié inférieure de l'écran, utilisez les **boutons «Précédent» et «Suivant» dans la partie inférieure** de l'écran.
- Pour avoir une **vue d'ensemble** des questions auxquelles vous avez déjà répondu et des questions que vous avez passées, cliquez sur le bouton «Liste». Les questions auxquelles vous avez déjà répondu sont cochées. Cliquez sur le numéro de la question à laquelle vous souhaitez répondre. Cliquez sur «Précédent» pour passer de la vue d'ensemble à la dernière question consultée.

Bonne chance!

Cliquez sur «Suivant» pour commencer l'épreuve.

Il est interdit de quitter la salle en emportant des documents. Tous les documents seront ramassés à la fin de l'épreuve.

Aide:

Pour la présente épreuve, vous allez jouer le rôle d'un(e) assistant(e) qui est chargé(e) d'**organiser un événement**.

Vous aurez à répondre à un certain nombre de questions.

La documentation dont vous avez besoin se trouve dans une **boîte de réception**, dans la partie supérieure de l'écran. Dans la partie gauche figure une **liste de tous vos messages**. Cliquez sur l'intitulé du message pour en faire apparaître **le contenu** à droite.

Les questions figurent dans la partie inférieure de l'écran. Vous pouvez passer d'une question à l'autre à l'aide des boutons «Précédent» et «Suivant».

La navigation entre les questions et la navigation dans la boîte de réception ne sont pas liées: la question en consultation n'est pas nécessairement liée au message qui figure à l'écran.

Une question peut être en relation avec un seul message ou avec de multiples messages.

Pour chaque question, 3 options vous sont proposées. Vous devez classer ces 3 options sur une échelle de 5, en fonction de l'échelle proposée dans la question: -- (pas du tout d'accord), - (pas d'accord), -+ (sans avis), + (d'accord) et ++ (tout à fait d'accord).

Vous ne pouvez utiliser chaque symbole de classement qu'une seule fois par question, ce qui signifie que, pour chaque question, vous devez choisir 3 symboles distincts. Vos réponses indiquent donc non seulement **l'appréciation que vous portez sur chaque option individuelle**, mais aussi **l'ordre de préférence que vous établissez entre les 3 options**.

Pour enregistrer une réponse dans le système, il faut porter une appréciation sur **chacune des trois** options, en cliquant pour chacune d'elles sur le bouton de votre choix.

Pour qu'une réponse soit acceptée par le système, il faut donc que **les trois** options proposées aient reçu une appréciation.

Pour avoir une **vue d'ensemble des questions** auxquelles vous avez répondu et de celles auxquelles vous devez encore répondre, cliquez sur le bouton «Liste».

Vous disposez au total de **50 minutes** pour parcourir les messages et porter une appréciation sur toutes les options proposées dans chacune des 18 questions.

Message 1 – Logo Council

De: Irena Citti, assistante du président
À: (votre nom)
Date: 14 juin 201X
Objet: Bienvenue

(Votre nom),

Vous n'ignorez pas qu'une réception d'adieu est organisée le vendredi 29 juin 201X en l'honneur de notre président, Gérard Perret, dont le mandat s'achève à la fin du mois. Gérard Perret a joué un rôle immense au sein de notre institution et est un grand exemple pour beaucoup d'entre nous. Compte tenu de la reconnaissance dont il jouit, cette fête sera un événement particulièrement retentissant, avec de nombreux invités, et demandera des préparatifs considérables et des mesures de sécurité spéciales.

J'étais chargée jusqu'à présent d'assurer l'organisation de la réception et je servais de point de contact général pour tous les intervenants concernés. Mais dès aujourd'hui je dois m'absenter pour deux mois afin de subir une opération chirurgicale et je ne serai pas en mesure de mener cette mission à son terme.

Je vous suis très reconnaissante d'avoir accepté de me succéder comme responsable de la coordination des préparatifs de la réception. Ce sera pour vous une excellente occasion, en tant que nouveau venu au service du protocole, de faire connaissance avec les collègues de votre service et le personnel des autres unités.

Bien que de nombreux aspects soient déjà réglés, il reste beaucoup à faire dans les semaines qui viennent. Je veillerai bien sûr à ce que vous receviez dans les meilleurs délais toutes les informations nécessaires ainsi que des précisions sur l'état actuel des préparatifs. J'ai par ailleurs informé toutes les personnes concernées que c'est désormais avec vous qu'elles doivent prendre contact au sujet de la réception.

Meilleures salutations,

Irena Citti

Message 2 – Logo Council

De: Kristina Santos, dir. Ressources humaines
À: TOUS_les_membres_du_personnel
Date: 25 mai 201X
Objet: Invitation à une réception

Chers collègues,

À l'occasion du départ de notre président, Gérard Perret, nous avons le plaisir de vous inviter à la réception d'«Adieu à Gérard Perret» qui aura lieu le vendredi 29 juin 201X de 17h30 à 21h dans le bâtiment Vitellius, au niveau 1. Pour des raisons de sécurité, veuillez vous munir de la présente invitation et de votre carte de service.

En ce qui concerne l'accès au bâtiment Vitellius, un premier contrôle sera effectué à l'entrée principale de la rue de l'Attique, puis un second dans le hall d'entrée du niveau 1 pour vérifier que vous vous trouvez au bon étage.

Nous comptons sur une présence aussi nombreuse que possible pour marquer comme il se doit le départ de M. Perret. Toutefois, afin d'éviter les dépenses inutiles, nous vous saurions gré de cliquer sur le lien suivant www.Farewell-Reception-GérardPerret.europa.eu en indiquant si vous assisterez ou non à la réception. Veuillez noter que le délai de confirmation expire le vendredi 15 juin 201X à 18 heures.

Un programme détaillé vous sera envoyé dès réception de votre confirmation.

D'avance, je vous remercie. Nous espérons vivement que vous serez des nôtres.

Meilleures salutations,

Kristina Santos

Message 3 – Logo Council

De: Irena Citti, assistante du président
Kristina Santos, dir. Ressources humaines;
Max Heidemann, dir. Sécurité;
Anna Vermeeren, service de presse;
Claudio Bartolli, dir. SIC;
Nikos Laskari, service du protocole

Date: 18 mai 201X

Objet: Compte rendu de la réunion du 17.5.201X

1. Programme

- 17h30: cocktail de bienvenue
 - personnel au niveau 1
 - autres invités au niveau 2
- 18h15–18h50: cérémonie officielle (au niveau 1):
 - 18h15–19h00: projection en arrière-plan d'une vidéo muette présentant les temps forts de la carrière de Gérard Perret au sein de l'institution
 - 18h15–18h30: discours du directeur général du personnel et de l'administration, Hubert De Hert
 - 18h30–18h45: discours du président, Gérard Perret
 - 18h45: remise du cadeau d'adieu au président

→ La dir. Sécurité doit être informée suffisamment à l'avance de tout changement apporté au programme, de manière à pouvoir adapter en conséquence son dispositif de sécurité.

→ En tant que responsable et personne de contact, Irena doit être présente en permanence pendant la cérémonie officielle pour parer à toute éventualité.
- 19h–21h00: buffet — possibilité de converser avec Gérard Perret (sur les deux niveaux)

2. Lieu

- Bâtiment Vitellius: nous utiliserons 2 niveaux de manière à séparer le personnel des autres invités:
 - niveau 1: personnel
 - niveau 2: autres invités

3. Transport

- À pied ou en transport public (si disponible) depuis nos bureaux (bâtiment Theano) jusqu'au lieu de la réception (bâtiment Vitellius).
- Service de navette ininterrompu depuis notre bâtiment jusqu'au bâtiment Vitellius entre 17h10 et 18h15, et depuis le bâtiment Vitellius jusqu'au bâtiment Theano entre 19h et 21h: la durée du trajet est estimée à 10 minutes au maximum.
- Chauffeurs officiels et voitures séparées pour le président et les directeurs généraux.

4. Sécurité

- Contrôle de sécurité à l'entrée du bâtiment de 17h25 à 21h:
 - contrôle de sécurité pour le personnel et contrôle de sécurité pour les autres invités.
- Contrôle de sécurité dans les halls d'entrée des niveaux 1 et 2.

5. Service traiteur

La société de restauration «Callisto» sera chargée des mets et des boissons pour l'ensemble de la réception. Elle assurera également le service et la logistique (buffet, tables hautes, verres, tasses, assiettes, couverts, nappes et serviettes, pour lesquels nous devons verser une caution). Pour lui permettre d'organiser les prestations de son personnel, il faudra qu'elle soit informée une semaine à l'avance de la date exacte à laquelle elle pourra procéder à l'installation.

Message 4 – Logo Council

De: Irena Citti, assistante du président
À: (votre nom)
Date: 14 juin 201X
Objet: Répartition des responsabilités et personnes de contact

(Votre nom),

Afin de vous donner une vue d'ensemble précise des intervenants dans l'organisation de la réception d'adieu, je vous communique ci-dessous la liste des services/entités responsables et des personnes à contacter.

Organisateur:

Entité	Responsabilité	Personne de contact
Cabinet du président	Coordination générale; personne de contact	Irena Citti
Direction du protocole et des conférences – Service du protocole	Programme; autres invités; transport	Nikos Laskari

Entités participantes / intervenants et personnes de contact:

Entité/intervenant	Responsabilité	Personne de contact
Direction de la sécurité (dir. Sécurité)	Sécurité	Max Heidemann
Direction des ressources humaines (dir. Ressources humaines)	Invitations pour les membres du personnel	Kristina Santos
Direction de la presse et de la communication – Service de presse	Présentation vidéo	Anna Vermeeren
Direction des systèmes d'information et de communication (dir. SIC)	Aspects techniques et application web sur l'intranet	Claudio Bartolli
Callisto	Service traiteur	Michael Greenwood
Carole Montand	Sculpture	Carole Montand, plasticienne
Bâtiment Vitellius	Lieu	Franco Gaber, gestionnaire d'immeuble

Meilleures salutations,

Irena Citti

Message 5 – logo Catering

De: Michael Greenwood, Callisto
À: Irena Citti, assistante du président
Date: 11 juin 201X
Objet: Mise en place du buffet

Irena,

Pour être tout à fait prêts lorsque les invités arriveront, il faudra que nous puissions procéder à l'installation et nous occuper des autres aspects logistiques dès le 28 juin à partir de 16 heures.

Nous pourrions alors installer et dresser à l'avance toutes les tables hautes et les tables de buffet, avec les couverts, les tasses et les verres, ce qui nous laissera un maximum de temps pour préparer les repas le 29 juin. Dans ces conditions, nous serions également en mesure de proposer une boisson aux invités dès 17h30 et d'ouvrir le buffet à 19 heures. Si notre personnel expérimenté met tout en place à l'avance, il suffira que nous arrivions environ une heure et quart avant la réception et le buffet.

Pouvez-vous prendre les dispositions nécessaires à cet effet?

En ce qui concerne le buffet, le contrat vous permet de choisir 3 hors-d'œuvre, 4 plats principaux et 3 desserts pour le prix convenu. L'offre comprend des plats de poisson, des plats de viande et des plats végétariens. Nous vous saurions gré de nous communiquer au plus tard le 19 juin le choix retenu pour les quelque 1 550 personnes prévues.

Vous avez le choix entre les plats suivants, qui peuvent tous se consommer aisément en étant debout.

- **Hors-d'œuvre:** tomates et oignons marinés, salade César (contient du gluten), fruits de mer, poulet au Marsala, salade de crevettes et d'avocat, rouleaux croustillants au canard (contient du gluten), travers de porc, salade d'aubergine (végétarien), croquettes de saumon fumé.
- **Plats principaux:** rôti de bœuf mijoté, poulet poché, poitrine de poulet farcie à la florentine, saucisse en croûte (contient du gluten), tourte au porc (contient du gluten), saumon poché au four et sa sauce à l'aneth, ratatouille (végétarien).
- **Desserts:** gâteau au chocolat (contient du gluten), crème caramel, cheese-cake (contient du gluten), tartes aux fruits (contient du gluten), mousse au chocolat, macédoine de fruits frais.

Si un nombre important de personnes (plus de 50) font savoir qu'elles ne seront pas présentes, veuillez nous en informer avant le 22 juin, date au-delà de laquelle les changements ne seront plus possibles.

Meilleures salutations,

Michael Greenwood

Message 6 – Logo Graphic artist

De: Carole Montand, plasticienne
À: Irena Citti, assistante du président
Date: 8 juin 201X
Objet: Sculpture

Irena,

Par ce message, je vous informe que la sculpture en céramique que vous avez commandée en guise de cadeau d'adieu pour M. Gérard Perret sera prête le 29 juin 201X. Elle est spécialement conçue à l'intention de Gérard Perret, et son séchage complet prendra un certain temps. Malgré le délai serré, je peux vous assurer qu'elle sera prête à temps pour que vous puissiez la remettre à Gérard lors de la réception. Je la livrerai personnellement au bâtiment Vitellius le soir de la réception vers 18h30, après l'heure de fermeture de ma galerie.

Meilleures salutations,

Carole Montand

Message 7 – logo Council

De: Maria Paredes, assistante du directeur général du personnel et de l'administration
À: Irena Citti, assistante du président
Date: 12 juin 201X
Objet: Horaire des discours

Irena,

Je vous écris pour vous informer que notre directeur général, Hubert De Hert, ne pourra pas prononcer son discours à 18h15 comme prévu. Une réunion importante de l'UE ayant été organisée entre-temps, il lui sera impossible d'arriver à temps. Nous pensons qu'il devrait arriver vers 18h45, si les conditions de circulation à cette heure le permettent.

Le directeur général insiste pour que, malgré son arrivée tardive, l'occasion lui soit néanmoins donnée de prononcer un discours au cours de la soirée, car Gérard Perret est quelqu'un dont il a été très proche ces deux dernières années.

Meilleures salutations,

Maria Paredes

Message 8 – Logo Former DG

De: Diego Velho, ex-directeur général du personnel et de l'administration
À: Irena Citti, assistante du président
Date: 13 juin 201X
Objet: Absence d'invitation à la réception d'adieu

Irena,

J'ai appris qu'une réception d'adieu est organisée à l'occasion du départ de Gérard Perret. En tant que directeur général, j'ai collaboré étroitement avec Gérard pendant 2 ans, et cette période m'a laissé une foule de bons souvenirs que je pourrais évoquer.

J'ai été contrarié de constater que je n'étais pas invité à l'événement. En tant que proche collaborateur de Gérard, et même si je ne fais plus partie du personnel en activité, j'espérais au moins recevoir une invitation.

De plus, je crois pouvoir prononcer un discours personnalisé qui toucherait une grande partie de l'assistance, et en particulier Gérard.

Meilleures salutations,

Diego Velho

Message 9 – Logo Council

De: Irena Citti, assistante du président
Kristina Santos, dir. Ressources humaines;
Max Heidemann, dir. Sécurité;
Anna Vermeeren, service de presse;
Claudio Bartolli, dir. SIC;
Nikos Laskari, service du protocole

Date: 4 juin 201X

Objet: Organisation pratique

Mesdames, Messieurs,

Voici, ainsi qu'il a été demandé, les dispositions pratiques à prendre en vue de la réception. Dans un souci de clarté, les services, directions ou fournisseurs concernés sont mentionnés.

Meilleures salutations,

Irena Citti

Réception d'adieu – Organisation pratique

- **Dispositions pratiques pour le 29 juin 201X**

Nous avons accès au bâtiment Vitellius le 29 juin à partir de 10h. Le gestionnaire d'immeuble, Franco Gaber, a garanti que les dernières traces d'un événement qui se déroulera le 28 juin aux niveaux 2 et 3 auront été éliminées au plus tard le 29 juin à 10h. Je procéderai à une dernière vérification lorsque toutes les dispositions auront été prises.

- Le dispositif à prévoir est le suivant.

- Entrée principale de l'immeuble

- Mise en place de points de contrôle de sécurité (dir. Sécurité)
- Vestiaire: sera pris en charge par les préposés au vestiaire du bâtiment
- Installation de signaux indiquant les niveaux afin de guider les invités (service du protocole)

- 1^{er} niveau

- Mise en place d'un point de contrôle de sécurité: plusieurs files de contrôle selon le nom de famille (dir. Sécurité)
- Mise en place de la scène: estrade pour les orateurs, écran pour la présentation vidéo (dir. SIC), dispositif technique pour la présentation, les discours et la musique (contrôle du son à 12h)
- Installation du buffet et aspects logistiques s'y rapportant (Callisto)
- Décoration (service du protocole)

- 2^e niveau
 - Mise en place d'un point de contrôle de sécurité: plusieurs files de contrôle selon le nom de famille (dir. Sécurité)
 - Mise en place du buffet et aspects logistiques s'y rapportant (Callisto)
 - Décoration (service du protocole)

Message 10 – logo Council

De: Kristina Santos, dir. Ressources humaines
À: Irena Citti, assistante du président
Date: 5 juin 201X
Objet: Nombre de personnes ayant répondu à l'invitation

Irena,

Au total, 1 876 membres du personnel et 192 autres invités ont été conviés à la réception. Grâce à l'application web interne mise en place par la dir. SIC, j'ai pu établir que 658 membres du personnel ont déjà répondu, dont 64 % seront présents.

En ce qui concerne les autres invités, j'ai pris contact avec le responsable, Nikos Laskari, et 71 personnes ont à ce jour confirmé leur présence, tandis que 17 ont décliné l'invitation. D'autres invitations ont été envoyées par courrier postal, avec prière aux destinataires d'appeler le service du protocole pour confirmer leur présence.

Au vu des statistiques établies à l'occasion d'événements similaires organisés dans le passé, nous estimons qu'environ 75 % des personnes invitées seront présentes. Cette estimation est très utile, car elle permet de prendre une décision sur plusieurs aspects, comme la taille du lieu, le choix du traiteur et le dispositif de sécurité et de transport. Nous espérons atteindre cet objectif pour assurer la réussite de la réception.

Meilleures salutations,

Kristina Santos

Message 11 – Logo Council

De: Kristina Santos, dir. Ressources humaines
À: Irena Citti, assistante du président
Date: 24 mai 201X
Objet: Suivi des invitations

Irena,

Comme vous le savez, les invitations à la réception donnée en l'honneur de Gérard Perret seront envoyées demain.

En coopération avec la dir. SIC, une application web interne sera utilisée pour coordonner les invitations. Les membres du personnel recevront une invitation par courrier électronique contenant un lien vers l'application web qui leur permettra d'annoncer leur présence ou non par un clic sur le lien.

Après 2 semaines, le système enverra automatiquement à tout le personnel un courrier de rappel en mon nom, ce qui devrait suffire.

Les invitations destinées aux autres personnes (directeurs d'agences ou services de presse, journalistes, professionnels des médias et personnes avec lesquelles Gérard Perret a eu des contacts) seront envoyées par courrier postal. Elles seront priées de confirmer leur présence en appelant le numéro +32 25565689, la ligne téléphonique spéciale réservée à ce type d'occasions. Nous avons opté pour cette méthode directe parce que nous ne disposons pas des adresses électroniques de tous les autres invités et qu'il est plus difficile de tenir la comptabilité des réponses données par ces autres invités.

Meilleures salutations,

Kristina Santos

Message 12 – Logo Building Manager

De: Franco Gaber, gestionnaire d'immeuble, bâtiment Vitellius
À: Irena Citti, assistante du président
Date: 11 mai 201X
Objet: Configuration et équipement du bâtiment

Irena,

En réponse à votre question, le bâtiment possède 2 entrées séparées.

L'entrée principale se situe à l'avant du bâtiment, rue de l'Attique (n° 27). Cette entrée, étant munie de deux portes tournantes, permet d'accueillir un nombre de personnes assez élevé. Il existe également une entrée à l'arrière (rue Livius), mais il n'est pas facile d'y accéder lorsqu'on arrive en bus.

À l'intérieur du bâtiment, vous avez la possibilité d'organiser la réception sur 2 niveaux.

- Le 1^{er} niveau correspond à un étage entier et peut accueillir jusqu'à 2 000 personnes.
- Le 2^e niveau, qui surplombe le 1^{er}, peut accueillir jusqu'à 250 personnes.

En outre, le bâtiment comprend:

- un vestiaire au rez-de-chaussée
- des toilettes à tous les niveaux
- des halls d'entrée à tous les niveaux
- 4 ascenseurs et un escalier.

J'espère que ces caractéristiques répondent à vos besoins et que nous pourrions nous mettre d'accord.

Meilleures salutations,

Franco Gaber

Message 13 – logo Council

De: Nikos Laskari, service du protocole
À: Irena Citti, assistante du président
Date: 12 juin 201X
Objet: Autres événements le 29 juin 201X

Irena,

Vous aurez peut-être appris que 2 autres manifestations importantes doivent avoir lieu le 29 juin à proximité du bâtiment Vitellius. Un salon de l'emploi doit se tenir de 15h à 20h30, et le vernissage d'une exposition d'art est prévu dans la rue de l'Attique de 10h à 18h30.

Compte tenu des conditions de circulation très difficiles qui ne manqueront pas d'affecter la rue de l'Attique, nous craignons non seulement des problèmes de transport pour nos invités et des problèmes de livraison pour les traiteurs, mais également des risques de sécurité car, en cas de retard, les invités pourraient soit se présenter en masse au même moment, soit arriver seuls ou par deux durant toute la réception.

Auriez-vous des propositions à faire sur la manière de gérer cette situation?

Meilleures salutations,

Nikos Laskari

Message 14 – Logo Council

De: Max Heidemann, dir. Sécurité
À: Irena Citti, assistante du président
Date: 7 juin 201X
Objet: Contrôles de sécurité

Irena,

Les contrôles de sécurité à effectuer lors de la réception d'adieu de Gérard Perret sont les suivants.

Abords:

- Contrôle des bâtiments et des espaces (parcs, etc.) situés à proximité. Idéalement, ceux-ci devront être fermés ou faciles à inspecter.
- Vérifier si d'autres activités ou événements organisés à proximité risquent de poser des problèmes.

Bâtiment:

- Une inspection générale du bâtiment doit avoir lieu environ 4 heures avant le début de la réception.
- 3 préposés à la sécurité doivent être postés à chaque point d'accès du bâtiment entre 17h25 et 18h15 et 1 préposé entre 18h15 et 21h.

Contrôle de sécurité:

- Règle de base: toute personne qui entre dans le bâtiment doit être contrôlée par l'un de nos préposés à la sécurité.
- Les membres du personnel doivent être contrôlés: les membres du personnel doivent présenter leur invitation et leur badge pour un contrôle visuel.
- Autres invités: liste des noms des personnes qui assistent à la réception, afin de permettre une vérification rapide des identités dès l'ouverture du contrôle.
→ Nous aimerions disposer de 15 minutes de battement avant l'arrivée des invités pour être tout à fait prêts.

Meilleures salutations,

Max Heidemann

Message 15 – Logo Council

De: Lea Verbiest, membre du personnel
À: Irena Citti, assistante du président
Date: 12 juin 201X
Objet: Régime alimentaire spécial

Irena,

Bien que le délai de réponse expire bientôt, je n'ai pas encore accepté l'invitation à la réception d'adieu car j'ai des appréhensions à propos du buffet.

Pour des raisons de santé, je suis soumise à un régime alimentaire strict. Je ne peux pas consommer d'aliments contenant du gluten (c'est-à-dire produits à partir de blé et de céréales du même type) et je suis allergique aux crustacés et aux mollusques.

Prévoyez-vous des plats qui seraient adaptés à mon cas? Je vous saurais gré de me répondre le plus rapidement possible pour me permettre d'accepter mon invitation dans les délais.

Je sais que je ne suis pas des plus faciles pour ce qui touche à l'alimentation, mais ne je pense pas être la seule dans ce cas.

Meilleures salutations,

Lea Verbiest

Message 16 – Logo Council

De: Irena Citti, assistante du président
À: Kristina Santos, dir. Ressources humaines;
Max Heidemann, dir. Sécurité;
Anna Vermeeren, service de presse;
Claudio Bartolli, dir. SIC;
Nikos Laskari, service du protocole
Date: 13 juin 201X
Objet: Invités personnels

Mesdames, Messieurs,

Je transmets ce message à toutes les intervenants dans l'organisation de la réception d'adieu donnée à l'occasion du départ de Gérard Perret, car les dispositions à prendre en vue de mon absence prochaine occupent une grande partie de mon temps.

Gérard Perret vient de nous informer qu'il aimerait assister à la réception en compagnie de sa famille. Il sait qu'il s'agit d'une procédure inhabituelle, mais il tient à ce que sa femme, son fils et sa fille assistent avec lui à cette soirée.

Je précise que son fils est végétarien.

Quelqu'un pourrait-il se charger de cette question?

Meilleures salutations,

Irena Citti

Message 17 – Logo Council

De: Anna Vermeeren, service de presse
À: Irena Citti, assistante du président
Date: 22 mai 201X
Objet: Présentation vidéo

Irena,

Comme prévu, une vidéo présentant les moments forts qui ont marqué le mandat du président Perret sera projetée lors de la cérémonie officielle. Le projet consiste à passer une vidéo et un diaporama non commentés sur un grand écran et plusieurs écrans plus petits. La projection de cette vidéo en arrière-plan doit contribuer à soutenir l'attention des invités sur une longue durée, car elle sera diffusée pendant les discours.

À l'heure actuelle, nous sommes en train de rassembler les éléments à utiliser dans la présentation. Cela représente une charge de travail importante de collecter auprès des différentes personnes de contact des documents et des informations utiles sur les temps forts du mandat de Gérard, puis les assembler pour en faire une présentation claire et captivante.

Auriez-vous des suggestions concernant les éléments qui pourraient être utilisés dans la présentation?

D'avance, je vous remercie.

Meilleures salutations,

Anna Vermeeren

N°	Question	Options
1	<p>Comment réagissez-vous au message de Carole Montand dans lequel elle explique qu'elle livrera personnellement la sculpture vers 18h30?</p> <p>Classez les réponses suivantes sur une échelle allant de -- (pas du tout d'accord) à ++ (tout à fait d'accord).</p>	<p>J'ajoute son nom à la liste des autres invités et je demande à Nikos Laskari de prendre livraison de la sculpture apportée par Carole. J'informe ensuite Carole qu'elle devra chercher Nikos lorsqu'elle arrivera.</p>
		<p>Je remercie Carole de veiller à ce que la sculpture soit livrée le 29 juin. Je lui demande si elle peut essayer de la livrer plus tôt dans la journée pour que le cadeau puisse être remis à temps et parce que cela faciliterait l'organisation de la sécurité.</p>
		<p>Je veille à me trouver dans le hall de l'entrée principale à l'heure prévue pour la livraison. Je pourrai ainsi la réceptionner moi-même et l'apporter personnellement sur la scène.</p>
2	<p>Comment réagissez-vous au message de Maria Paredes vous informant que le directeur général Hubert De Hert ne sera pas en mesure de prononcer son discours à 18h15?</p> <p>Classez les réponses suivantes sur une échelle allant de -- (pas du tout d'accord) à ++ (tout à fait d'accord).</p>	<p>Je remercie Maria de son message et je lui dis que j'examinerai le programme avec Nikos Laskari pour chercher d'autres solutions. J'informe Maria que je lui communiquerai les décisions éventuelles.</p>
		<p>J'informe Maria qu'il sera difficile de trouver un autre moment pour le discours du directeur général, d'autant plus qu'il n'est même pas certain d'arriver à temps pour le prononcer. Je propose donc de remplacer le discours qu'Hubert De Hert était censé prononcer par un discours de Diego Velho.</p>
		<p>Je propose à Nikos Laskari que Diego Velho prononce un discours à 18h15 et je demande à Hubert De Hert de remettre la sculpture à 18h45, ce qui lui permettra d'ajouter quelques mots.</p>
3	<p>Il reste beaucoup à faire. À votre avis, quelles sont les dispositions à prendre d'urgence parmi les mesures suivantes?</p> <p>Classez les réponses suivantes sur une échelle allant de -- (pas du tout d'accord) à ++ (tout à fait d'accord).</p>	<p>Finaliser le programme du volet officiel de la réception. Choisir les orateurs et programmer leur intervention.</p>
		<p>Prendre les dispositions nécessaires pour assurer la livraison en temps utile de la sculpture en céramique.</p>
		<p>Vérifier combien de personnes ont déjà confirmé leur présence.</p>

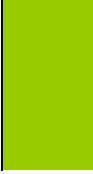
<p>4</p>	<p>Quelles mesures prenez-vous pour éviter les problèmes d'organisation sur le plan de la sécurité, sachant que 2 autres événements ont également lieu le 29 juin?</p> <p>Classez les réponses suivantes sur une échelle allant de -- (pas du tout d'accord) à ++ (tout à fait d'accord).</p>	<p>C'est à la dir. Sécurité qu'incombe la responsabilité de vérifier s'il convient d'adapter sa procédure. Elle est sans doute déjà prête à faire face à un afflux important.</p>
		<p>Comme la rue de l'Attique risque d'être très encombrée, j'étudie la possibilité d'utiliser l'entrée arrière de la rue Livius au lieu de l'entrée principale de la rue de l'Attique. Je propose ensuite cette solution aux responsables de la dir. Sécurité afin qu'ils puissent prendre les dispositions nécessaires.</p>
		<p>Je prends contact avec la dir. Sécurité et je demande si les autres invités peuvent utiliser l'entrée de la rue Livius, tandis que l'entrée de la rue de l'Attique serait réservée au personnel. Je propose à la dir. Sécurité de répartir les préposés à la sécurité de manière à ce que la surveillance soit assurée aux deux entrées. Je demande à être informé(e) des suites données à cette proposition.</p>
<p>5</p>	<p>Comment réagissez-vous au message de Lea Verbiest concernant son régime alimentaire spécial?</p> <p>Classez les réponses suivantes sur une échelle allant de -- (pas du tout d'accord) à ++ (tout à fait d'accord).</p>	<p>Je prends contact avec Lea Verbiest et je lui communique le menu prévu pour le buffet en lui demandant de vérifier s'il comprend des plats qui lui conviennent. Si aucun plat figurant sur le menu ne convient, je prends contact avec Michael Greenwood pour examiner la possibilité de préparer un menu spécial pour elle.</p>
		<p>Je prends contact avec Michael Greenwood pour vérifier s'il est possible de préparer un menu spécial tenant compte de restrictions alimentaires comme celles de Lea Verbiest.</p>
		<p>J'envoie un message électronique à Lea Verbiest pour l'informer que je veillerai à la présence de plats de viande dans le menu; de cette manière, elle trouvera certainement un plat correspondant à ses besoins alimentaires.</p>
<p>6</p>	<p>L'après-midi du 15 juin, vous apprenez que 1 178 membres du personnel ont répondu sur l'intranet jusqu'à présent. Quelle est votre réaction?</p> <p>Classez les réponses suivantes sur une échelle allant de -- (pas du tout d'accord) à ++ (tout à fait d'accord).</p>	<p>Je prends contact avec Kristina Santos et je lui demande d'essayer de savoir pourquoi une grande partie du personnel n'a pas encore réagi. Je propose qu'elle prenne contact avec la dir. SIC pour demander qu'un nouveau rappel soit envoyé à tout le personnel par l'intermédiaire de l'application web, si elle le juge nécessaire.</p>
		<p>Je lance immédiatement une nouvelle invitation, accompagnée du programme détaillé et du menu. J'espère que cette initiative encouragera les invités à répondre.</p>

		<p>Cette tâche incombe à Kristina Santos, et le personnel peut encore répondre jusqu'à 18h. Je prends contact avec Kristina pour lui demander de faire le point de la situation le lundi 18 juin, et elle peut encore décider à ce moment des nouvelles mesures à prendre, le cas échéant.</p>
<p>7</p>	<p>Comment réagissez-vous à la demande de Michael Greenwood concernant la mise en place du buffet?</p> <p>Classez les réponses suivantes sur une échelle allant de -- (pas du tout d'accord) à ++ (tout à fait d'accord).</p>	<p>Je prends contact avec Franco Gaber et je lui demande s'il est possible d'avoir accès au niveau 1 du bâtiment dès le 28 juin pour installer le buffet. De cette manière, il resterait moins de travail à faire le 29 juin.</p> <p>Je pense qu'il doit être possible d'installer le buffet le 29 juin au matin. Je réponds donc à Michael Greenwood que nous regrettons de ne pas pouvoir lui donner accès le 28 juin. Je demande à M. Greenwood si nous pouvons l'aider par ailleurs, et je prends contact avec Nikos Laskari pour l'informer de la demande de M. Greenwood et de la réponse que je lui ai envoyée.</p> <p>Je prends contact avec Michael Greenwood pour vérifier combien de temps il lui faudrait pour installer le buffet, et avec Franco Gaber pour vérifier s'il est possible de donner accès à Callisto avant le 29 juin à 10h.</p>
<p>8</p>	<p>Comment réagissez-vous au message de Diego Velho?</p> <p>Classez les réponses suivantes sur une échelle allant de -- (pas du tout d'accord) à ++ (tout à fait d'accord).</p>	<p>Je prends contact avec Nikos Laskari et je lui demande de s'occuper de la requête de M. Velho et de vérifier s'il est possible d'insérer un discours de M. Velho dans le programme.</p> <p>Je transmets la demande à Nikos Laskari, qui est la personne responsable. Je lui demande de prendre contact avec Diego Velho dès qu'il aura trouvé le moyen de satisfaire sa requête.</p> <p>Je prends contact avec Diego Velho et je l'informe que sa requête sera satisfaite. Je lui présente mes excuses pour ne pas l'avoir invité dès le départ, et je lui dis que je veillerai à ce qu'il reçoive une invitation.</p>
<p>9</p>	<p>La réception d'adieu implique plusieurs intervenants: les responsables du programme, du transport, de la sécurité, du service traiteur, etc. Comment comptez-vous faire en sorte que tout se déroule normalement le 29 juin?</p>	<p>Je ne pourrai pas tout vérifier personnellement, donc j'établis une liste de vérification pour tous les intervenants, comprenant les tâches à accomplir et l'horaire à respecter. De cette manière, chacun saura précisément quelle est sa mission et ce qui relève de sa responsabilité.</p>

	<p>Classez les réponses suivantes sur une échelle allant de -- (pas du tout d'accord) à ++ (tout à fait d'accord).</p>	<p>J'établirai une liste de vérification des tâches à effectuer et je me tiendrai à disposition dans le bâtiment Vitellius toute la journée le 29 juin. De cette manière, je pourrai suivre de près tous les intervenants et toutes les tâches à accomplir.</p>
		<p>Chacun des intervenants est responsable d'un aspect particulier de l'événement. Compte tenu de cette répartition des responsabilités et de leur expérience en la matière, ils sauront réagir de manière adéquate. Je leur demande de m'informer lorsqu'ils ont besoin de mon aide.</p>
<p>10</p>	<p>Parmi les tâches suivantes, lesquelles doivent être considérées comme hautement prioritaires?</p> <p>Classez les réponses suivantes sur une échelle allant de -- (pas du tout d'accord) à ++ (tout à fait d'accord).</p>	<p>Vérifier si l'accès au bâtiment Vitellius risque de poser des problèmes le jour de la réception.</p> <p>Choisir les plats qui figureront au menu du buffet.</p> <p>Établir le nombre exact de personnes qui seront présentes.</p>
<p>11</p>	<p>Comment veillerez-vous à ce que les préposés à la sécurité disposent d'une liste précise des autres invités présents, de manière à pouvoir assurer les contrôles de sécurité nécessaires?</p> <p>Classez les réponses suivantes sur une échelle allant de -- (pas du tout d'accord) à ++ (tout à fait d'accord).</p>	<p>Le service du protocole est responsable des autres invités. Je demande donc à Nikos Laskari de communiquer les noms aux préposés à la sécurité le 29 juin au matin.</p> <p>Je demande à Nikos Laskari de m'envoyer la liste quelques jours avant l'événement de manière à y jeter un dernier coup d'œil avant qu'elle soit transmise aux préposés à la sécurité. Je lui demande de me mettre en copie lorsqu'il envoie les listes définitives aux préposés à la sécurité.</p> <p>Je demande à Nikos Laskari de m'envoyer la liste des personnes qui seront présentes. Je veille à ce que les préposés à la sécurité disposent d'une copie de la liste au début de la réception.</p>
<p>12</p>	<p>Le service de presse a demandé comment procéder pour réunir les documents nécessaires en vue de la présentation vidéo. Comment réagissez-vous à cette demande?</p>	<p>Je demande au service de presse de produire une première version de la présentation, parce que cette responsabilité lui incombe et qu'il a accès à tous les documents de presse de ces dernières années. Je propose d'y jeter ensuite un coup d'œil pour vérifier si elle convient et j'offre mon aide, le cas échéant.</p>

	<p>Classez les réponses suivantes sur une échelle allant de -- (pas du tout d'accord) à ++ (tout à fait d'accord).</p>	<p>Pour rassembler les documents nécessaires, je prends contact avec les proches collaborateurs de Gérard Perret et les personnes qui pourraient parler de lui ou auraient des anecdotes à raconter, comme Diego Velho, Hubert de Hert, etc.</p>
		<p>Je propose au service de presse de prendre contact avec la dir. Ressources humaines, qui dispose de renseignements personnels et peut consulter sa base de données.</p>
<p>13</p>	<p>Les contrôles de sécurité commencent à 17h25. Comment veillerez-vous à leur bon déroulement, sachant que les gens commenceront à quitter le bâtiment Theano par le service de navette à 17h10?</p> <p>Classez les réponses suivantes sur une échelle allant de -- (pas du tout d'accord) à ++ (tout à fait d'accord).</p>	<p>La sécurité doit être en place avant l'arrivée des invités. Je prends donc contact avec la dir. Sécurité pour lui demander d'être prête à commencer les contrôles à partir de 17h10.</p> <p>Je prends contact avec le service du protocole et je propose de me renseigner pour savoir si la navette peut attendre devant le bâtiment Vitellius dans le cas où la file d'attente aux contrôles de sécurité serait trop longue.</p> <p>Étant donné que d'autres manifestations auront lieu au même moment à cet endroit, les premiers invités ne commenceront à arriver qu'à partir de 17h20. Il ne devrait donc pas y avoir de problème, mais j'informerai la dir. Sécurité que les invités pourraient commencer à arriver avant 17h25 et je lui demanderai d'être prête à parer à cette éventualité.</p>
<p>14</p>	<p>Quel est le degré d'urgence des mesures suivantes?</p> <p>Classez les réponses suivantes sur une échelle allant de -- (pas urgent du tout) à ++ (extrêmement urgent).</p>	<p>Commencer à collecter des documents sur une sélection de temps forts du mandat de Gérard Perret en vue de la présentation vidéo.</p> <p>Prendre les dispositions nécessaires pour que le buffet soit installé en temps utile.</p> <p>Prendre les dispositions nécessaires pour inviter la famille de Gérard Perret.</p>
<p>15</p>	<p>Quelle est l'information essentielle à retenir du message de Lea Verbiest? Que faites-vous?</p> <p>Classez les réponses suivantes sur une échelle allant de -- (pas du tout d'accord) à ++ (tout à fait d'accord).</p>	<p>Elle n'a pas confirmé sa présence à la réception. Je lui réponds le plus rapidement possible pour lui laisser le temps d'accepter l'invitation.</p> <p>Elle s'inquiète du menu car elle souffre d'allergies et présente une intolérance au gluten. Je veille à ce que le buffet comprenne des plats qui lui conviennent.</p>

		<p>Il n'a pas été tenu compte des invités qui suivent des régimes alimentaires particuliers. Je vérifie s'il y a d'autres personnes ayant des besoins alimentaires spéciaux.</p>
16	<p>Lequel des menus suivants choisiriez-vous?</p>	<p>Salade de crevettes et d'avocat, travers de porc, croquettes de saumon fumé, salade d'aubergine, poitrine de poulet farcie à la florentine, saumon poché au four et sa sauce à l'aneth, ratatouille, mousse au chocolat, cheese-cake, macédoine de fruits frais, crème caramel</p> <p>Tomates et oignons marinés, salade de crevettes et d'avocat, salade d'aubergine, poulet poché, saumon poché au four et sa sauce à l'aneth, ratatouille, saucisse en croûte, mousse au chocolat, cheese-cake, macédoine de fruits frais</p> <p>Poulet au Marsala, rouleaux croustillants au canard, travers de porc, rôti de bœuf mijoté, poulet poché, tourte au porc, saumon poché au four et sa sauce à l'aneth, gâteau au chocolat, crème caramel, macédoine de fruits frais</p>
17	<p>Vous devez choisir le menu pour le buffet. Que faites-vous?</p> <p>Classez les réponses suivantes sur une échelle allant de -- (pas du tout d'accord) à ++ (tout à fait d'accord).</p>	<p>Il n'y a pas une minute à perdre. Je laisse à Michael Greenwood le soin de composer lui-même le menu. C'est lui qui a la plus grande expérience dans ce domaine et qui sait ce que les gens apprécient le plus.</p> <p>Je propose moi-même les plats en m'efforçant d'établir un menu équilibré. Je transmets mon menu à Nikos Laskari, Kristina Santos et Lea Verbiest pour qu'ils puissent donner leur avis.</p> <p>Je fais appel à Nikos Laskari, qui est responsable du programme et a probablement déjà organisé des événements de ce type dans le passé. Je lui demande de choisir les plats et de m'envoyer son choix pour le lendemain, de manière à m'assurer qu'il tient compte de tous les régimes spéciaux.</p>
18	<p>Le 29 juin, il s'avère qu'à causes des embarras de circulation, Gérard Perret ne pourra arriver que vers 18h30. Que faites-vous en ce qui concerne le volet officiel de la réception?</p> <p>Classez les réponses suivantes sur une échelle allant de -- (pas du tout d'accord) à ++ (tout à fait d'accord).</p>	<p>Comme Gérard Perret ne doit pas prendre la parole avant 18h30, il n'y aura pas de problème. La cérémonie officielle pourra déjà commencer et la vidéo pourra être utilisée comme solution de secours en cas de retard plus important.</p> <p>Je décide que la cérémonie officielle commencera 15 minutes plus tard que prévu. J'en informe Nikos Laskari.</p>

A solid green rectangular placeholder on the left side of the text box.

Je prends contact avec Gérard Perret et lui promets de le tenir informé. Je prends contact avec Nikos Laskari et je lui demande s'il est possible de modifier le programme afin que la présence de Gérard Perret soit assurée pendant la cérémonie officielle.