Ce document a été mis en ligne par l'organisme FormaV®.

Toute reproduction, représentation ou diffusion, même partielle, sans autorisation préalable, est strictement interdite.

Pour en savoir plus sur nos formations disponibles, veuillez visiter :
formav.co/explorer

C3 : Langue vivante étrangère

Session 2026 • Code sujet : **26-LIC-AES-C3-ANG** • Durée : **2 heures** • Coefficient : **3**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. Compréhension de l’écrit : travail hybride chez CivicLink (7 questions) **Page 3**

2. Expression écrite : courriel professionnel sur le pilote de travail hybride (1 question) **Page 7**

3. Ce qu’il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ) (Synthèse & Q&A Examen) **Page 8**

Sujet officiel (PDF) : https://licenceaes.fr/assets/annales/licence-aes/C3 - S’exprimer et communiquer à l’oral, à l’écrit, et dans au moins une langue étrangère/2026/Licence Administration Économique et Sociale - C3 - S’exprimer et communiquer à l’oral, à l’écrit, et dans au moins une langue étrangère - Session 2026 - 1-Sujet.pdf

1. Compréhension de l’écrit : travail hybride chez CivicLink

Les documents présentent CivicLink, un service de proximité de Bristol, et le bilan de son pilote de travail hybride, notamment les questions d’accès des usagers et d’organisation des équipes. Ils proposent des pistes pour élaborer une politique accessible, adaptée aux différentes missions et évaluée à partir d’indicateurs concrets.

Question 1.1. Selon le document DT 1, indiquez combien d’employés travaillent pour CivicLink et combien de temps a duré le pilote de travail hybride. Donnez les deux informations.

Le DT 1 indique l’effectif dans la présentation de CivicLink, puis précise la durée du pilote lancé en 2025.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> 42 employés ; pilote de six semaines.

Question 1.2. Dans le document DT 2, identifiez deux mesures pratiques proposées pour rendre la politique de travail hybride accessible aux employés ayant des besoins différents.

- Permettre aux employés de discuter en privé avec leur responsable des aménagements liés au handicap, aux responsabilités familiales ou à d’autres circonstances pertinentes.
- Garder les réunions et les informations essentielles accessibles aux personnes à distance.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Discuter confidentiellement des aménagements ; garantir l’accès à distance aux réunions et aux informations essentielles.

Question 1.3. En français ou en anglais, résumez en deux ou trois phrases le principal problème abordé dans le document DT 1 et expliquez quelle décision CivicLink doit prendre.

Le principal problème est l’accès aux conseillers : 68 % des usagers interrogés ont déclaré avoir manqué au moins une fois un rappel dans les deux jours ouvrés, sans que l’enquête attribue ces retards au télétravail. CivicLink doit décider comment préserver la flexibilité tout en clarifiant les disponibilités et en améliorant le suivi, selon les besoins des différents métiers.

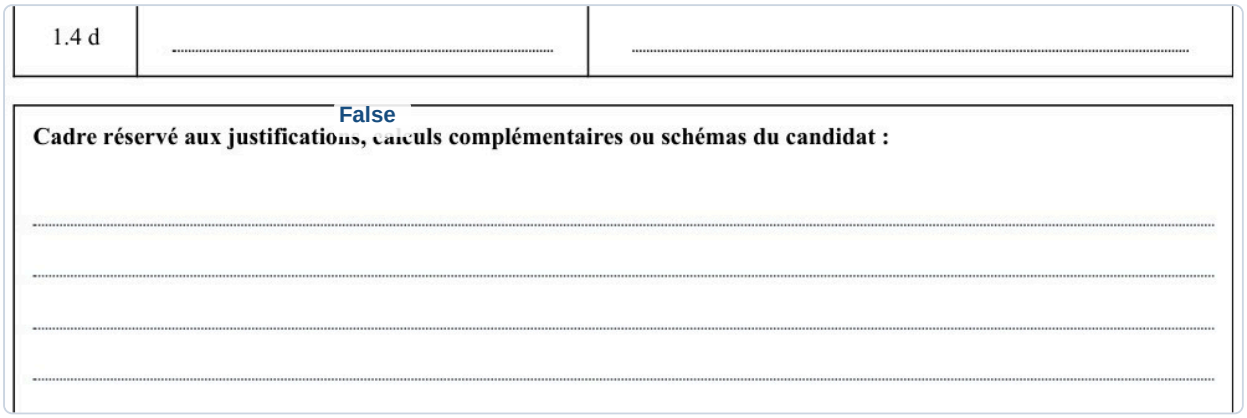
> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Préserver la flexibilité tout en améliorant l’accès aux conseillers et le suivi des réponses, selon les métiers.

1.4

Question 1.4.1. Indiquez « True » ou « False » : pendant le pilote, chaque employé a travaillé à distance le même nombre de jours. Justifiez votre choix par une citation exacte du DT 1 ou du DT 2, placée entre guillemets.

False : le dispositif variait selon les fonctions. Les employés d'accueil et certains conseillers devaient être plus souvent sur site, tandis que certaines tâches administratives pouvaient être réalisées à distance.

Réponse 1.4 a



✓ RÉPONSE À RETENIR

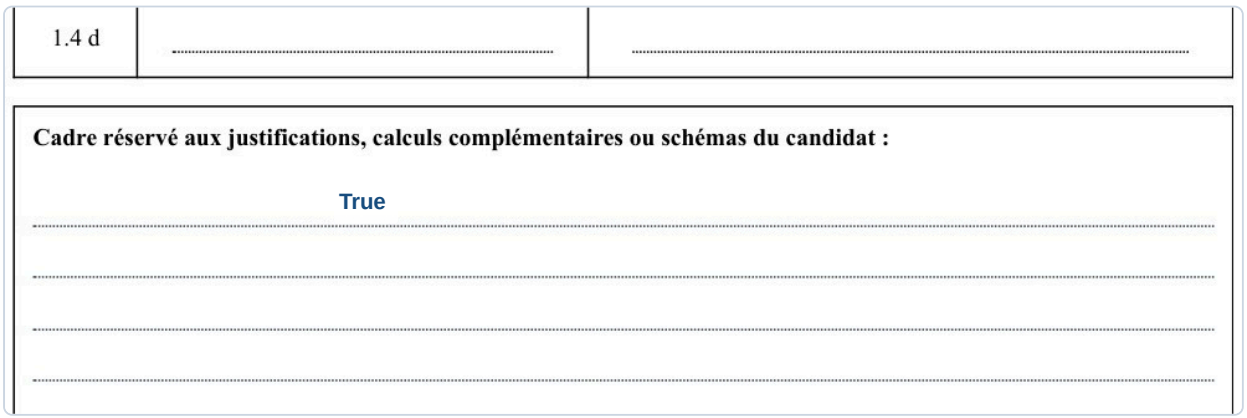
False. "The arrangement was not identical for every role: reception staff and some advisers needed to be on site more often, while some administrative tasks could be completed remotely."

Question 1.4.2. Indiquez « True » ou « False » : l'enquête a révélé que plus de la moitié des répondants avaient eu des difficultés à recevoir un rappel dans les deux jours ouvrés. Justifiez votre choix par une citation exacte du DT 1 ou du DT 2, placée entre guillemets.

La proposition est vraie puisque 68 % dépasse la moitié. Le DT 1 précise que le problème est survenu au moins une fois au cours du mois précédent.

> "Sixty-eight per cent said they had not received a call back within two working days at least once during the previous month."

Réponse 1.4 b



✓ RÉPONSE À RETENIR

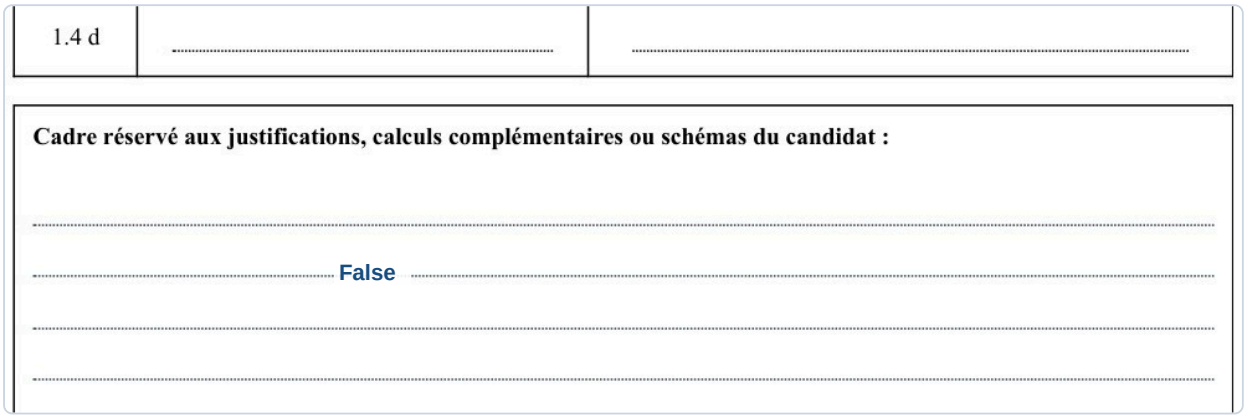
True. "Sixty-eight per cent said they had not received a call back within two working days at least once during the previous month."

Question 1.4.3. Indiquez « True » ou « False » : le DT 2 affirme que tous les employés doivent venir au bureau les mêmes jours fixes. Justifiez votre choix par une citation exacte du DT 1 ou du DT 2, placée entre guillemets.

False : le DT 2 présente cette règle comme susceptible de créer des difficultés, et non comme une consigne à appliquer.

- Les jours de présence doivent tenir compte des missions et des besoins des usagers.

Réponse 1.4 c



✓ RÉPONSE À RETENIR

False. "A simple rule that requires everyone to attend on the same days may look consistent, but it can create difficulties for teams whose duties and client needs differ."

Question 1.4.4. Indiquez « True » ou « False » : le DT 2 recommande de réexaminer la politique après sa mise en place. Justifiez votre choix par une citation exacte du DT 1 ou du DT 2, placée entre guillemets.

1. Le DT 2 recommande de fixer une date de réexamen.
2. Un bilan après douze semaines permet de repérer les problèmes et d’ajuster les modalités de façon transparente.

Réponse 1.4 d

1.4 d	.....	.....

Cadre réservé aux justifications, calculs complémentaires ou schémas du candidat :

.....

.....

.....

True

.....

✓ RÉPONSE À RETENIR

True. "A review after twelve weeks can identify problems early and help the organisation adjust its arrangements transparently."

2. Expression écrite : courriel professionnel sur le pilote de travail hybride

Dans le rôle d'un membre du personnel de CivicLink, le candidat écrit à sa responsable, Ms Patel, après avoir étudié les documents DT 1 et DT 2. Il recommande de poursuivre, modifier ou arrêter le pilote, en justifiant son avis et en proposant des mesures concrètes.

Question 2.1. Rédigez en anglais un courriel formel de 150 à 250 mots à Ms Patel. Recommandez de poursuivre, modifier ou arrêter le pilote de travail hybride de CivicLink et appuyez-vous sur au moins deux détails précis des documents. Expliquez un avantage possible et un risque de votre recommandation, puis proposez deux prochaines étapes pratiques. Ajoutez un objet, une formule d'appel et une formule de clôture adaptés. La notation porte sur la pertinence, l'utilisation des documents, l'organisation et la cohérence, le registre professionnel ainsi que la précision et l'étendue de l'anglais.

Subject: Recommendation on the hybrid-working pilot

Dear Ms Patel,

I recommend that CivicLink continue its hybrid-working arrangements with targeted changes rather than end the pilot. The six-week pilot was introduced in response to employees' long commutes and difficulty concentrating in shared rooms, and managers hoped flexibility would support recruitment and staff retention.

However, service access needs urgent attention. A survey of 180 users found that 68% had not received a call-back within two working days at least once in the previous month. This does not prove that remote work caused the delays, but DT1 says the shared calendar did not always show who was available to meet clients in person.

I therefore recommend clearer coverage rather than a blanket return to the office. The benefit would be preserving flexibility while making face-to-face support more reliable. One risk is that minimum office-cover requirements could increase staff workload or restrict flexibility, so these effects should be monitored.

First, identify which duties require on-site work, agree minimum cover and publish a clear rota with availability and handover arrangements. Second, introduce a single call-back tracking system and review response times, missed appointments, user feedback and staff workload after twelve weeks. This evidence-based review would allow us to adjust the policy transparently.

I would be pleased to discuss this recommendation.

Yours sincerely,
[Your name]

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Maintenir le travail hybride en le modifiant, avec une couverture présentielle clarifiée, un suivi des rappels et une révision après douze semaines.

Ce qu'il faut retenir de ce sujet (Session 2026)

Bilan de l'épreuve : Épreuve C3 de langue vivante étrangère, session 2026, code 26-LIC-AES-C3-ANG, durée de 2 heures et coefficient 3. Notée sur 20 points, elle évalue la compréhension de documents en anglais et la rédaction professionnelle. Le thème est le pilote de travail hybride de CivicLink à Bristol : concilier flexibilité, diversité des missions, accessibilité des employés et qualité du service aux usagers.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Le pilote a duré six semaines et concernait 42 employés ; la plupart des équipes pouvaient télétravailler jusqu'à deux jours par semaine.
- La qualité de l'accès des usagers s'évalue notamment par les délais de rappel, les rendez-vous manqués et leurs retours.
- Une politique hybride doit tenir compte des missions, des besoins du service et des ajustements individuels, sans imposer la même organisation à tous.
- Le DT 2 recommande une revue après douze semaines, fondée sur plusieurs indicateurs et attentive à la charge de travail.

Points de vigilance & attentes du jury

- Pour chaque affirmation de la question 1.4, choisir True ou False et recopier une citation exacte entre guillemets.
- Ne pas attribuer les retards au télétravail : le DT 1 précise que l'enquête n'a pas établi de lien de causalité.
- Dans le courriel, prendre position, citer au moins deux détails des documents et présenter un avantage ainsi qu'un risque.
- Respecter les 150 à 250 mots et inclure en anglais un objet, une formule d'appel et une formule de clôture.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment répondre à une affirmation de la question 1.4 ?

Indiquez d'abord « True » ou « False », puis justifiez votre choix par une citation textuelle exacte du DT 1 ou du DT 2. Placez la citation entre guillemets et vérifiez qu'elle justifie clairement votre réponse.

Q : Les retards de rappel prouvent-ils que le télétravail nuit au service ?

Non. Le DT 1 rapporte que 68 % des usagers interrogés ont connu au moins un rappel après deux jours ouvrés, mais précise que l'enquête n'a pas établi que le travail à distance causait ces retards.

Q : Que faut-il inclure dans le courriel et quelle longueur respecter ?

Écrivez un courriel formel en anglais de 150 à 250 mots. Recommandez une décision, utilisez au moins deux détails des documents, exposez un avantage et un risque, proposez deux étapes pratiques et ajoutez les formules attendues.

Q : Quels critères le jury utilise-t-il pour noter le courriel ?

Le sujet évalue la pertinence par rapport à la tâche, l'utilisation des informations des documents, l'organisation et la cohérence, le registre professionnel, ainsi que la précision et l'étendue de l'anglais.

Sujet officiel associé (PDF) : https://licenceaes.fr/assets/annales/licence-aes/C3 - S'exprimer et communiquer à l'oral, à l'écrit, et dans au moins une langue étrangère/2026/Licence Administration Économique et Sociale - C3 - S'exprimer et communiquer à l'oral, à l'écrit, et dans au moins une langue étrangère - Session 2026 - 1-Sujet.pdf

Ressources Licence Administration Économique et Sociale : Toutes les annales & corrigés • Fiches de révision complètes • Simulateur de notes d'examen

Copyright © 2027 FormaV®. Tous droits réservés.

FormaV® est une marque déposée auprès de l'INPI sous le numéro 5227897.

Ce document a été élaboré par FormaV® avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV®, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV® se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.