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

LICENCE

ADMINISTRATION ÉCONOMIQUE ET SOCIALE

ÉPREUVE C3 : S'EXPRIMER ET COMMUNIQUER À L'ORAL, À L'ÉCRIT ET DANS AU MOINS UNE LANGUE ÉTRANGÈRE

SESSION 2026

Durée : 2 heures

SPÉCIALITÉ / UNITÉ	COEFF
ADMINISTRATION ÉCONOMIQUE ET SOCIALE	3

Moyens de calculs et matériel autorisés :

L'usage de la calculatrice n'est pas autorisé.

Aucun document ou matériel autorisé en dehors de ceux fournis avec le sujet.

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

Ce sujet comporte 6 pages numérotées de 1/6 à 6/6.

Les documents réponses en fin de sujet sont à rendre avec la copie.

DOSSIER SUJET

CONSIGNES GÉNÉRALES DE L'ÉPREUVE : CIVICLINK COMMUNITY SERVICES, SERVICE DE PROXIMITÉ IMPLANTÉ À BRISTOL, ROYAUME-UNI

Cette épreuve évalue votre compréhension de documents en anglais et votre capacité à produire un écrit professionnel adapté à une situation de travail.

Le sujet comporte deux parties. La partie 1, compréhension de l'écrit, est notée sur 10 points. La partie 2, expression écrite, est notée sur 10 points. Le total est de 20 points.

Répondez en français ou en anglais aux questions de compréhension. Pour chaque affirmation de la question 1.4, indiquez « True » ou « False » et justifiez obligatoirement votre réponse par une citation exacte du dossier, placée entre guillemets. Rédigez la production de la partie 2 en anglais et respectez le nombre de mots demandé.

PARTIE 1 : COMPRÉHENSION DE L'ÉCRIT (10 points)

Repérer des informations, comprendre l'organisation des idées et justifier une interprétation à partir des documents DT 1 et DT 2

Lisez attentivement les documents DT 1 et DT 2. Répondez aux questions en vous appuyant uniquement sur ces documents. Pour la question 1.4, une réponse sans citation textuelle exacte entre guillemets ne sera pas considérée comme justifiée.

1.1 (2 points) According to DT 1, how many employees work for CivicLink, and how long did the pilot last? Give both details.

1.2 (2 points) In DT 2, identify two practical measures proposed to make the hybrid-working policy accessible to employees with different needs.

1.3 (2 points) In French or in English, summarise the main issue discussed in DT 1 and explain the decision CivicLink has to make. Write two or three sentences.

1.4 (4 points) For each statement, write "True" or "False" and justify your answer with an exact quotation from DT 1 or DT 2. Put each quotation between quotation marks. Each correctly assessed and justified statement is worth 1 point.

1. During the pilot, every employee worked remotely for the same number of days.
2. The survey found that more than half of respondents had difficulty receiving a call back within two working days.
3. DT 2 says that every employee must attend the office on the same fixed days.
4. DT 2 recommends reviewing the policy after it has been in operation.

PARTIE 2 : EXPRESSION ÉCRITE (10 points)

Rédiger un courriel professionnel argumenté en anglais

Vous travaillez au sein de CivicLink. À la suite de la lecture des documents DT 1 et DT 2, vous écrivez à votre responsable, Ms Patel.

Write a formal email in English of 150 to 250 words. Recommend whether CivicLink should continue, modify or end its hybrid-working pilot. Refer to at least two specific details from the documents. Explain one possible benefit and one risk of your recommendation, and propose two practical next steps. Use an appropriate subject line, greeting and closing.

Write your response on the answer sheet. The marking criteria are relevance to the task, use of information from the documents, organisation and coherence, appropriate professional register, and accuracy and range of English.

2.1 (10 points) Write the email requested above. Your response must contain between 150 and 250 words.

DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES

Documents ressources nécessaires à la résolution du sujet

DT 1 : HYBRID WORKING AT CIVICLINK: ACCESS, FLEXIBILITY AND SERVICE QUALITY

Editorial briefing prepared for this examination

CivicLink Community Services provides housing advice, employment support and benefits guidance through three local offices in Bristol. Its 42 employees include advisers, reception staff and administrative teams. In 2025, the organisation ran a six-week hybrid-working pilot. Most teams agreed that staff could work remotely for up to two days a week, provided that each office maintained enough in-person cover.

The pilot was introduced after employees reported long commutes and difficulty concentrating in busy shared rooms. Managers hoped that greater flexibility would help recruitment and staff retention. 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.

A survey of 180 service users raised a concern about access. Sixty-eight per cent said they had not received a call back within two working days at least once during the previous month. The survey did not establish that remote working caused these delays. Staff also reported that the shared calendar did not always show who was available to meet clients in person.

The pilot review therefore faces a practical question: how can CivicLink preserve flexible working while making it clear to service users when and how they can reach an adviser? The review team is considering clearer rota information, a single call-back tracking system and regular monitoring of response times. Any change should take account of different job duties rather than assume that one arrangement suits every employee.

DT 2 : A FAIR AND WORKABLE HYBRID-WORKING POLICY: POINTS FOR MANAGERS

Management guidance prepared for this examination

A hybrid-working policy should explain how decisions are made, what service standards apply and how employees can request adjustments. 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.

Managers should begin by identifying tasks that require face-to-face contact, secure on-site equipment or coordinated team work. They can then agree minimum office coverage and publish a rota that employees and service users can understand. Staff should know how to record their availability and how urgent requests are handed over when a colleague is working remotely.

Accessibility also matters. A policy should allow employees to discuss disability-related adjustments, caring responsibilities and other relevant circumstances privately with a manager. Meetings and essential information should remain accessible to remote participants. Employees should not be expected to disclose personal details to the wider team.

Finally, managers should set a review date and use evidence rather than assumptions. Useful measures may include call-back times, missed appointments, user feedback, staff workload and employee retention. These measures should be considered together: a faster response is not a lasting improvement if it

depends on unreasonable workloads. A review after twelve weeks can identify problems early and help the organisation adjust its arrangements transparently.

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 1 : Document réponse à rendre avec la copie : compréhension écrite, question 1.4

À RENDRE AVEC LA COPIE

Complétez le tableau ci-dessous. Pour chaque affirmation, indiquez « True » ou « False » et recopiez une citation textuelle exacte du DT 1 ou du DT 2 entre guillemets. Une citation doit justifier clairement votre choix.

Grille de compréhension écrite et tableau de justification

N°	Réponse : True ou False	Citation exacte du DT 1 ou du DT 2
1.4 a	.....	.....
1.4 b	.....	.....
1.4 c	.....	.....
1.4 d	.....	.....

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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.