

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL
MÉTIRS DU COMMERCE ET DE LA VENTE

OPTION B
Prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale

Session 2026

Durée : 3 heures – Coefficient : 4

E2 ÉPREUVE TECHNOLOGIQUE Analyse et résolution de situations professionnelles

Le dossier comporte 17 pages numérotées 1/17 à 17/17.

Assurez-vous que le dossier qui vous est remis est complet.

Les candidats répondent uniquement sur les copies remises par le centre d'examen.

L'usage du dictionnaire n'est pas autorisé.

L'usage de calculatrice avec mode examen actif est autorisé.

L'usage de calculatrice sans mémoire « type collège » est autorisé.

N.B. : Les informations fournies dans ce sujet sont inspirées d'un cas réel, dans lequel des données ont été modifiées pour des raisons de confidentialité.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE		
OPTION B Prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale		
E2 Analyse et résolution des situations professionnelles		
Durée : 03h00	Coefficient : 4	SESSION 2026
SUJET	26-BCP-MCVB-U2-MEAG1	Page 1/17

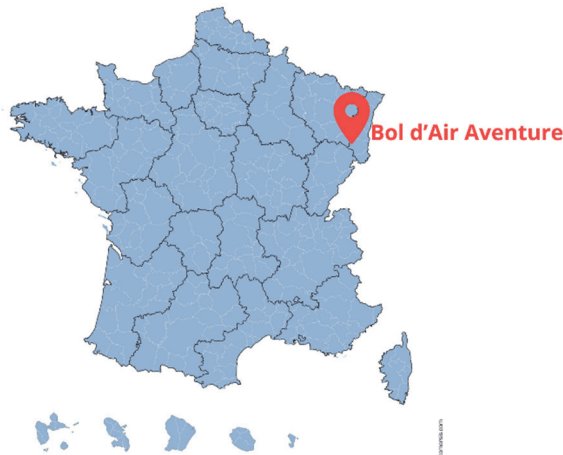


SOMMAIRE

MISSION 1 : Étudier le marché et préparer la prospection	4
DOSSIER RESSOURCES MISSION 1	5
Ressource n° 1 : Flyer Bol d'air.....	5
Ressource n° 2 : Le marché français des parcs d'attractions et de loisirs.....	6
Ressource n° 3 : Les parcs d'attractions et de loisirs en France	7
Ressource n° 4 : La répartition mensuelle en euros du chiffre d'affaires de Bol d'Air en 20258	
Ressource n° 5 : La mise en valeur des panneaux solaires installés sur le toit des locaux de Bol d'Air.....	8
Ressource n° 6 : Le séminaire d'entreprise	9
Ressource n° 7 : Les consignes de Régis Laurent concernant l'opération de prospection	9
Ressource n° 8 : L'extrait du support de présentation – réunion bilan prospection téléphonique.....	9
Ressource n° 9 : Votre séminaire chez Bol d'Air.....	10
MISSION 2 : Organiser une journée découverte	11
DOSSIER RESSOURCES MISSION 2	12
Ressource n° 10 : Les consignes de Régis Laurent concernant la sélection des entreprises à inviter.....	12
Ressource n° 11 : La note laissée par Régis Laurent concernant le programme de la journée	12
Ressource n° 12 : La base de données B to B	13
Ressource n° 13 : Les activités proposées par Bol d'Air.....	14
Ressource n° 14 : Les services de restauration	15
Ressource n° 15 : Les conseils de Régis Laurent pour la rédaction de l'email	16
Ressource n° 16 : Les objectifs fixés à la journée découverte.....	16
Ressource n° 17 : Le bilan de la journée découverte.....	16
Ressource n° 18 : Les résultats de l'enquête de satisfaction	17



Fondé en 1987 par Régis Laurent, Bol d'air est un lieu d'exception au cœur des Hautes-Vosges, proposant une variété d'activités de plein air pour les aventuriers en quête de sensations uniques. Depuis sa création, l'entreprise s'est distinguée par son offre diversifiée, offrant un panel complet d'expériences immersives dans la nature.



Bol d'air envisage d'introduire un nouveau service : l'organisation de séminaires au sein de son domaine naturel.

Ce service vise à répondre aux besoins des entreprises et des groupes en quête de lieux inspirants pour des événements professionnels.

Localisé à La Bresse (commune des Hautes-Vosges), Bol d'air offre un cadre idyllique pour les séminaires d'entreprise, en conjuguant une offre professionnelle et le charme naturel des Hautes-Vosges. Ce nouveau service proposera des formules adaptées à différents besoins, qu'il s'agisse de quelques heures de réunion, d'une journée de *team-building*¹, d'un week-end de séminaire ou d'un séjour prolongé.

Pour garantir le succès de ce service, l'entreprise doit relever un double défi : élaborer une nouvelle stratégie commerciale et développer la clientèle Business to Business (B to B)².

Vous êtes Loan Martin. Vous venez d'être recruté(e) en tant que commercial(e) chez Bol d'air. Vous travaillez sous la direction de Régis Laurent.

Votre première mission porte sur l'étude du marché et sur la préparation d'une action de prospection. Pour votre seconde mission, Régis Laurent vous confie l'organisation d'une journée découverte destinée à vos prospects.

¹ *Team building* : "construction d'équipe" en anglais, activités qui favorisent la cohésion d'équipe

² *Clientèle B to B* : Clientèle professionnelle

MISSION 1 : Étudier le marché et préparer la prospection

Dans le cadre de sa stratégie de développement, l'entreprise Bol d'air souhaite diversifier sa clientèle. Régis Laurent vous confie l'étude du marché des parcs d'attractions et de loisirs afin d'identifier la clientèle à cibler en vue de préparer une opération de prospection.

Activité 1 : Étudier le marché français des parcs d'attractions et de loisirs

Pour prendre les bonnes décisions, Régis Laurent vous demande de réaliser un diagnostic de l'entreprise sur son marché. Ce premier travail permettra d'étudier la capacité de Bol d'air à répondre aux tendances du marché et d'affiner sa nouvelle stratégie commerciale.

⇒ **À partir des ressources n° 1 à 6 et de vos compétences, réaliser les activités 1.1 à 1.3.**

- 1.1** Repérer les opportunités et les menaces du marché des parcs d'attractions et de loisirs pour l'entreprise.
- 1.2** Préciser les forces de l'entreprise qui permettent d'exploiter deux opportunités puis les forces de l'entreprise qui permettent de faire face à deux menaces du marché.
- 1.3** Identifier trois intérêts pour l'entreprise Bol d'air de développer une offre de services de séminaires d'entreprise à destination d'une clientèle professionnelle. Justifier vos réponses.

Activité 2 : Préparer la prospection et mesurer les résultats

Afin de développer l'activité B to B, Régis Laurent vous demande de contacter par téléphone une sélection d'entreprises situées dans la région pour obtenir vos premiers rendez-vous en face à face. Ces rendez-vous permettront de présenter à vos prospects la nouvelle offre de séminaires d'entreprise.

⇒ **À partir des ressources n° 7 à 9 et de vos compétences, réaliser les activités 1.4 à 1.6.**

- 1.4** Préparer votre plan d'appel téléphonique structuré.
- 1.5** Mesurer et analyser les résultats de votre prospection téléphonique. Proposer deux axes d'amélioration.

Suite à cette phase de prospection téléphonique, vous avez obtenu plusieurs rendez-vous. Régis Laurent vous demande de préparer un argumentaire afin de convaincre vos prospects lorsque vous les rencontrerez.

- 1.6** Rédiger trois arguments structurés en fonction des mobiles d'achat à exploiter lors des rendez-vous avec les professionnels.

DOSSIER RESSOURCES MISSION 1

Ressource n° 1 : Flyer Bol d'air



L'évasion grandeur nature

Situé au cœur des Vosges, Bol d'air offre un cadre idéal pour profiter d'un cocktail d'activités

ACTIVITES SENSATIONS
Fantastique, voler comme un oiseau
Saut à l'élastique,
Slalom entre les sapins
Propuls'air, l'élastique à l'envers
Hélicopt'Air, simulateur de vol
Parapente

EXPLOR GAMES

**PARCOURS D'AVENTURES
PARCOURS SPORTIFS**

**STRUCTURES POUR
LES ENFANTS**

SALLES DE SEMINAIRES

HEBERGEMENTS INSOLITES
Cabanes, chalets, gîtes,
appartements meublés...

RESTAURATION
Food Truck*
Snack des aventuriers

**SPECIAL FAMILLES:
TARIFS DEGRESSIFS**
Plus vous vous amusez,
plus le prix baisse



*Food Truck : « Camion-restaurant » en français, permettant un service de restauration rapide.

Source : document d'auteurs

Bien qu'il soit très hétérogène, le marché des parcs d'attractions et de loisirs est dominé par quelques grands opérateurs qui disposent de capitaux très importants leur permettant de consentir de lourds investissements pour renouveler leur offre, condition indispensable à l'augmentation de la fréquentation de leurs parcs.

Par ailleurs, la tendance au développement de services d'hébergement concourt à transformer le modèle économique des parcs d'attractions et de loisirs, qui sont devenus aujourd'hui des destinations de courts séjours à part entière.

Le marché des activités de loisirs s'est quant à lui beaucoup développé ces dernières années et a encore un fort potentiel de croissance. On assiste à l'émergence de complexes multi-activités qui permettent de capter une clientèle plus large. Celle-ci se voit offrir la possibilité de diversifier ses expériences de loisirs en un seul lieu proposant à la fois jeux pour enfants, *escape-game*, accrobranche....

Au cœur des stratégies commerciales du secteur, le développement de la clientèle professionnelle offre un fort potentiel de croissance et de diversification (séminaires, activités de *team building*, privatisation des installations). Promesse d'évasion et capacité d'accueil : telle est la recette des parcs d'attractions pour conquérir une clientèle business.

Afin d'organiser leurs séminaires, congrès, *team building*, de nombreuses entreprises délaissent les destinations éloignées et préfèrent se rapprocher de structures de loisirs, facilement accessibles et très équipées.

[...]

Après avoir été très lourdement impactée par la crise sanitaire en 2020 et 2021 (fermetures temporaires, jauges d'accueil, instauration du pass sanitaire, effondrement de la fréquentation touristique), la filière du loisir a renoué avec la croissance en 2022.

Cependant, dans un contexte de fortes tensions sur le pouvoir d'achat, les arbitrages budgétaires des ménages devraient peser sur la demande en loisirs dans les prochains mois, d'autant que les tarifs appliqués augmenteront, les exploitants du secteur répercutant la hausse de leurs charges (flambée des prix de l'énergie, revalorisation salariale, hausse des loyers).

Cinq parcs de loisirs français concentrent à eux seuls plus de 60 % des flux de visiteurs (le parc Disneyland, le parc Walt Disney Studios, le Puy du Fou, le parc Astérix et le Futuroscope) et seuls une quinzaine de parcs franchissent la barre des 250 000 visiteurs annuels.

Quelle que soit leur taille, les parcs d'attractions ont une activité soumise à une très forte saisonnalité (période estivale, vacances scolaires).

Source : Étude de marché des parcs d'attraction | Propulse by CA & Le séminaire d'entreprise dans un parc d'attractions (lenouveleconomiste.fr) (sources adaptées par les auteurs)



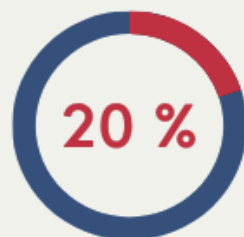
Des études récentes montrent que la France est la **1ère destination européenne** en termes de parcs de loisirs, avec **plus de 600 sites de loisirs recensés** par la SNELAC*

Additi Media - 2022

*Syndicat National des Espaces de Loisirs, d'Attractions et Culturels

350M

Chaque année, la part des investissements du secteur représente entre 300 et 400 millions d'euros.



Jusqu'à 20% d'augmentation de la fréquentation en 2022

140Mds

Un secteur qui devrait atteindre les 140,5 Milliards de dollars de chiffre d'affaires d'ici 2026

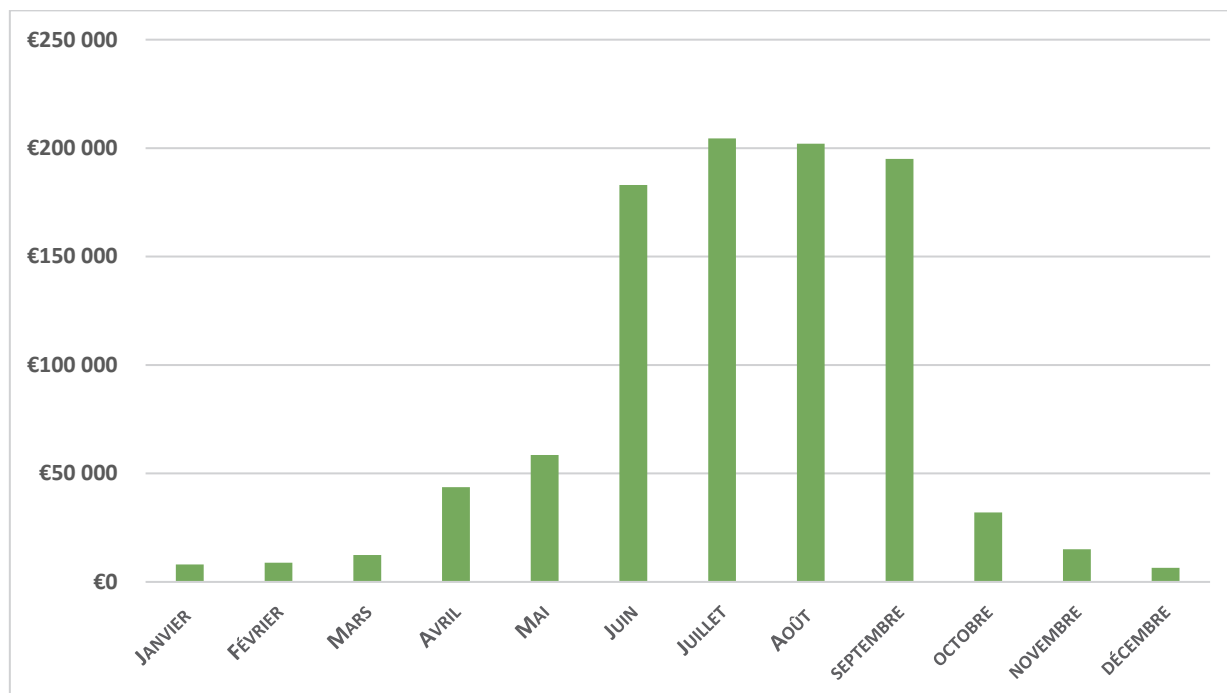
Un chiffre colossal mais pas anodin quand on sait qu'un parc ou une attraction équivaut à plusieurs dizaines de milliers d'euros d'investissement

Une année record pour de nombreux parcs, à la suite d'une baisse de fréquentation due à la crise du Covid-19

Ceci est dû à une croissance internationale, des investissements continus, l'utilisation de nouvelles technologies...

Source : document d'auteurs inspiré de <https://blog.mbadmb.com/le-marche-des-parcs-a-theme-en-france/>

Ressource n° 4 : La répartition mensuelle en euros du chiffre d'affaires de Bol d'Air en 2025



Source : document d'auteurs

Ressource n° 5 : La mise en valeur des panneaux solaires installés sur le toit des locaux de Bol d'Air



Source : document d'auteurs

Ressource n° 6 : Le séminaire d'entreprise

Un séminaire d'entreprise est un événement qui rassemble tout ou partie des collaborateurs de l'entreprise en dehors de ses locaux. Pendant une journée ou plus, les participants échangent autour d'un projet commun ou d'une problématique donnée. Les séminaires d'entreprise sont souvent organisés dans des environnements agréables et intimistes, et parfois même à l'étranger. Ces événements sont divisés entre sessions de travail et activités de détente.

Pourquoi organiser un séminaire ?

Un séminaire d'entreprise a pour objectif de réunir plusieurs collaborateurs pour leur faire part de la mission et des valeurs de l'entreprise. Cet événement permet de favoriser l'intelligence collective, de motiver les équipes et d'améliorer la performance.

Quand organiser un séminaire ?

Le séminaire peut s'organiser tout au long de l'année mais, il est plus fréquemment organisé en fin ou en début d'année (décembre ou janvier voire février) car, dans les deux cas, il permettra de faire un point sur l'année écoulée et de définir les objectifs de l'année à venir.

Sources : *Quand organiser un séminaire d'entreprise ?* (diabolo-spirit.fr)
Séminaire d'entreprise : définition, intérêt et organisation (journaldunet.fr)

Ressource n° 7 : Les consignes de Régis Laurent concernant l'opération de prospection



Bonjour Loan,
pour pouvoir débiter notre activité B to B,
il faut commencer à prospecter dès
maintenant. Vous devez contacter au moins
70 entreprises. L'objectif de taux de prise de
rendez-vous est de 15 %.

Source : document d'auteurs

Ressource n° 8 : L'extrait du support de présentation – réunion bilan prospection téléphonique

Résultats de la prospection téléphonique B to B

- Nombre d'entreprises contactées : 73
- Nombre de rendez-vous confirmés : 10



Source : document d'auteurs

Bol d'air vous accueille toute l'année dans un cadre dédié aux loisirs de plein air et vous propose d'organiser votre séminaire dans les Vosges.

Bol d'Air vous offre un cadre naturel exceptionnel pour votre évènement d'entreprise. Situé dans les Vosges, à proximité de Colmar, Mulhouse, Épinal, Gérardmer et Nancy, avec une possibilité d'aller chercher vos équipes à la gare (service navette), Bol d'Air vous accueille, été comme hiver, pour l'organisation clé en main de votre séminaire ou de votre team building.

➤ **Nos salles de réunion pour séminaires et *team building* dans les Vosges**

À la journée ou sur plusieurs jours, Bol d'Air organise votre évènement d'entreprise sur-mesure et s'adapte à vos exigences.

Au programme :

- ▶ hébergements atypiques en pleine nature
- ▶ une restauration locale et variée : de l'auberge au restaurant plus gastronomique en passant par notre Foodtruck. Nos chefs cuisiniers priorisent les produits locaux et de saison pour ravir vos papilles !
- ▶ des salles de séminaire entièrement équipées en fonction de vos besoins (connexion WIFI, vidéoprojecteur, paperboard...) pouvant accueillir jusqu'à 50 personnes (selon disposition)
- ▶ de la convivialité, du partage, du calme.

Toutes les conditions seront réunies pour vous faire vivre un moment de cohésion entre collaborateurs.

➤ **Nos idées d'animations pour séminaires et *team building* dans les Vosges**

Activités sportives, de cohésion ou découverte du patrimoine : un vaste choix d'activités en toute saison définies en fonction du thème de l'évènement et de vos objectifs : randonnée, biathlon, VTT électrique, randonnée raquettes, randonnée avec observation de chamois et tant d'autres... à adapter selon le niveau de votre groupe.

➤ **Organisez votre séminaire dans les Vosges avec Bol d'Air**

Fortes de nombreuses années d'expérience, nos équipes sauront vous guider pas à pas pour la réussite de votre évènement :

- ▶ pack sur mesure et en fonction du budget et du temps alloué
- ▶ multiples solutions de restauration grâce à des prestataires locaux de qualité
- ▶ avantage de la proximité du centre-ville, de restaurants, de pistes de ski et également de toutes les activités proposées par Bol d'Air et nos prestataires de confiance
- ▶ parc facilement accessible en voiture ou en bus avec parking gratuit.

➤ **Comment organiser un séminaire d'entreprise à la montagne ?**

Les conseils de Bol d'Air pour l'organisation de votre évènement d'entreprise réussi :

- ▶ Définir vos objectifs de séminaire ou de *team building*
- ▶ Convenir d'un budget
- ▶ Sélectionner une date et une durée
- ▶ Élaborer avec nos équipes le planning de votre évènement (activités, hébergement, restauration)
- ▶ Communiquer en interne sur votre séminaire avant et après l'évènement

Source : https://www.bol-d-air.fr/seminaire-vosges_86_228

MISSION 2 : Organiser une journée découverte

Lors de votre première phase de prospection, vous avez constaté que la majorité de vos interlocuteurs ne connaissaient pas le parc. Ces derniers ont exprimé le souhait de visiter les installations avant de valider une éventuelle réservation.

Régis Laurent a donc décidé d'organiser une journée découverte durant laquelle les représentants des entreprises intéressées auront l'opportunité de visiter le parc, ses infrastructures et d'expérimenter les activités phares.

Activité 1 : Préparer la journée découverte

Pour cette première édition « Journée découverte », Régis Laurent vous demande d'inviter des entreprises locales à raison de deux représentants par entreprise. Votre responsable compte sur vous pour que cette journée soit mémorable auprès des participants.

⇒ **À partir des ressources n° 10 à 15 et de vos compétences, réaliser les activités 2.1 à 2.3.**

- 2.1** Sélectionner les entreprises à inviter à la journée découverte organisée par Bol d'air. Justifier votre réponse.
- 2.2** Proposer, pour cette journée découverte, un programme d'activités et un service de restauration qui permettront d'inciter les professionnels à valider la réservation. Justifier vos choix.
- 2.3** Rédiger le courriel d'invitation à la journée découverte qui sera envoyé aux prospects sélectionnés.

Activité 2 : Analyser les résultats de l'opération

Vous avez accueilli vos prospects professionnels lors de la journée découverte. Parmi les entreprises invitées, 11 d'entre elles ont répondu positivement. Ainsi, au total, 22 personnes ont participé à cette journée.

Régis Laurent souhaite connaître les retombées de l'action. Il vous demande donc d'analyser les résultats et de dégager les actions correctrices à envisager concernant l'offre séminaires.

⇒ **À partir des ressources n° 16 à 18 et de vos compétences, réaliser les activités 2.4 à 2.6.**

- 2.4** Calculer la rentabilité financière de la journée découverte.
- 2.5** Analyser les résultats obtenus par rapport aux objectifs fixés.
- 2.6** Proposer deux axes d'amélioration. Justifier vos réponses en vous appuyant sur les résultats précédents.

DOSSIER RESSOURCES MISSION 2

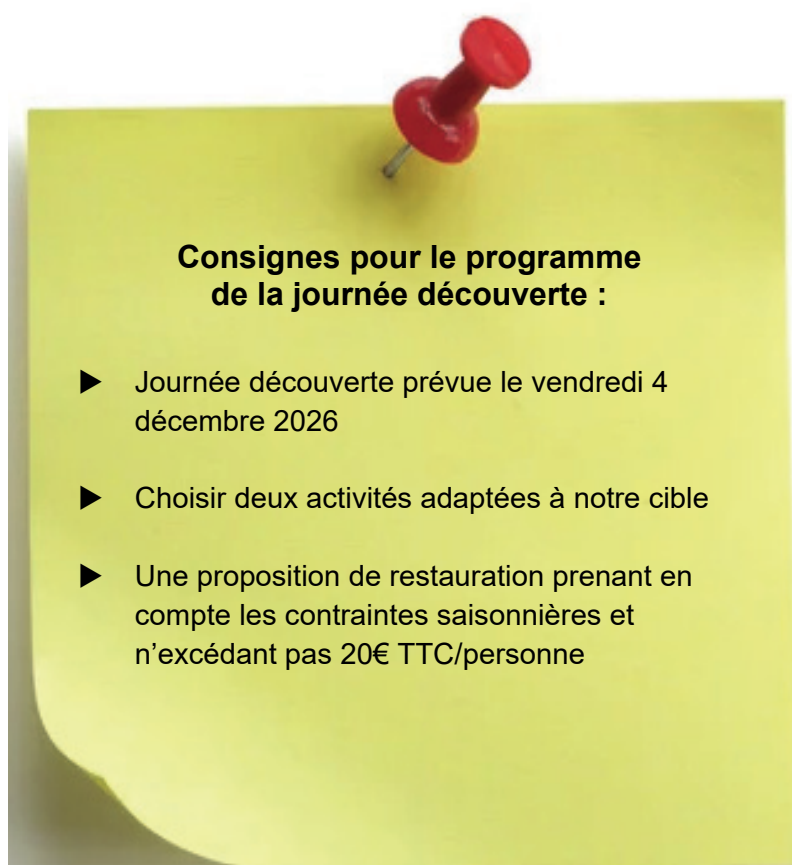
Ressource n° 10 : Les consignes de Régis Laurent concernant la sélection des entreprises à inviter



Loan,
Il est temps de sélectionner des entreprises afin de leur faire découvrir notre activité. Il faut choisir les entreprises qui sont à moins de 100 km et qui ont au moins 20 salariés.

Source : document d'auteurs

Ressource n° 11 : La note laissée par Régis Laurent concernant le programme de la journée



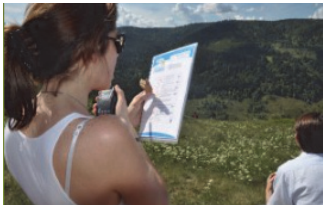
Source : document d'auteurs

Ressource n° 12 : La base de données B to B

Nom de l'Entreprise	Secteur d'activité	E-mail	Nb de salariés	Distance en km
NovaTech Solutions	Technologies	contact@novatech.com	53	120
Horizon Consulting	Conseil	info@horizonconsulting.com	47	90
Verve Marketing	Marketing	contact@vervemarketing.com	121	154
Eclairage Innovant	Énergie	info@eclairageinnovant.com	108	35
Innovatech	Technologie	contact@innovatech.org	8	15
BoostUp Industries	Industrie	info@boostupindustries.com	96	77
SunTech Solutions	Énergie	contact@suntechsolutions.com	136	52
Évolution Ressources	Ressources Humaines	info@evolutionressources.com	240	116
Alpha Consulting	Conseil	contact@alphaconsulting.net	162	44
Digital Transform	Technologie	info@digitaltransform.com	56	121
Lumina Industries	Industrie	contact@lumina-industries.com	13	17
SolarTech Solutions	Énergie	info@solartechsolutions.com	25	31
Optimal Growth	Finance	contact@optimalgrowth.net	98	62
NextGen Innovations	Technologie	info@nextgeninnovations.com	123	84
Prospere Solutions	Conseil	contact@prospere-solutions.com	36	51
Visionary Ventures	Investissement	info@visionaryventures.org	87	26
Quantum Dynamics	Technologie	contact@quantumdynamics.com	91	17
Bright Future Enterprises	Éducation	info@brightfutureent.com	43	35
Infinity Innovations	Technologie	contact@infinity-innovations.com	67	30
Global Nexus	Services	info@globalnexusgroup.com	88	49

Source : document d'auteurs

Ressource n° 13 : Les activités proposées par Bol d'Air

ACTIVITÉ	DESSCRIPTIF
RANDO RAQUETTES 	Dépassez-vous en randonnant dans la neige. Groupes à partir de 5 personnes. (Activité uniquement proposée de novembre à février)
PIXELLE WORLD 	Partez en famille pour un jeu de piste dont vous êtes les héros !
RANDONNÉE CONFIANCE 	Guidage radio, entraide, chasse à l'indice, la randonnée confiance est un bon moyen pour souder une équipe !
SENTIER PIEDS NUS 	Ce sentier, à réaliser seul ou avec vos enfants, vous permet de redécouvrir le sous-bois (écorces, galets, épines de pin..) sans chaussures !
ACCROBRANCHE 	Lancez-vous, seul ou en équipe, à plusieurs mètres de haut, dans la cime des arbres.
FANTASTICABLE 	Volez comme un oiseau grâce à notre tyrolienne et frôlez les sapins à plus de 100 km/h.

Source : https://www.bol-d-air.fr/activites-vosges_activites_30

Ressource n° 14 : Les services de restauration

► Repas convivial livré par traiteur :



Nous pouvons faire appel à un traiteur qui vous livrera un repas chaleureux à partager avec vos collaborateurs : raclette, barbecue, buffet. Environ 24 € TTC / personne hors boissons, hors serveurs(euses) et débarrassage.

► Notre food truck :



Pour le déjeuner devant la terrasse du snack, notre food truck va satisfaire vos papilles avec des burgers à l'accent « vôdôsgien » et aux saveurs authentiques. Burgers préparés sous vos yeux avec des produits locaux. Ouvert toute la journée de mai à octobre. Environ 15 € TTC le menu complet / personne.

► Le snack des aventuriers :



Sur 2 niveaux, vous pourrez y trouver un espace à ciel ouvert avec parasols et un espace couvert pour profiter du frais lors des chaudes journées ou vous protéger des intempéries.

Salades, pizzas, croque-monsieur, gaufres, glaces et autres plats chauds et froids, bières pressions et boissons non-alcoolisées vous seront servis toute la journée à notre snack des aventuriers.

Environ 18 € TTC le menu complet par personne.

► Restaurants locaux :

Possibilité de réserver un repas dans un restaurant sur La Bresse à 5 minutes du parc. Choix varié de restaurants : de l'auberge (à partir de 21 € TTC par personne) au plus gastronomique (à partir de 35 € TTC par personne, hors boissons).

Source : https://www.bol-d-air.fr/seminaire-vosges-restauration_86_160

Ressource n° 15 : Les conseils de Régis Laurent pour la rédaction de l'email



Source : document d'auteurs

Ressource n° 16 : Les objectifs fixés à la journée découverte

Objectifs de la journée découverte

- ▶ Taux de transformation de 45%
- ▶ Chiffre d'affaires HT de 25 000€ (généré suite à l'évènement)
- ▶ Taux de satisfaction pour chaque critère d'analyse : 80%



Source : document d'auteurs

Ressource n° 17 : Le bilan de la journée découverte

- ▶ 11 entreprises ont participé en proposant comme convenu 2 participants, soit 22 personnes
- ▶ 2 devis validés
- ▶ Frais engagés pour la journée en euros H.T. (Hors Taxes) :

Poste de dépenses	Montant HT / personne en €
Café d'accueil	5 €
Activité 1	10 €
Activité 2	15 €
Déjeuner	10 €
Boissons diverses à volonté	8 €

- ▶ Ventes générées par la journée découverte :
Chiffre d'affaires HT généré : 8 150 € suite aux 2 devis validés
- ▶ Taux de marque appliqué par Bol d'air sur les services séminaires : 30 %

Source : document d'auteurs

Résultats de l'enquête de satisfaction

Nombre de personnes
interrogées : 22

- Avez-vous été satisfaits de la qualité de l'accueil ?

Insatisfait	Peu satisfait	Satisfait	Très satisfait
0	2	10	10

- Avez-vous été satisfaits des activités proposées ?

Insatisfait	Peu satisfait	Satisfait	Très satisfait
0	3	6	13

- Que pensez-vous des tarifs proposés ?

Insatisfait	Peu satisfait	Satisfait	Très satisfait
6	11	5	0

- Que pensez-vous du service restauration ?

Insatisfait	Peu satisfait	Satisfait	Très satisfait
4	13	2	3



Source : document d'auteurs