

**Procédure de qualification pour employé/e de commerce****Situations et cas pratiques****2021 / Série 1**

Nom / Prénom candidat/e

Numéro du/de la candidat/e

Arrondissement d'examen :

Entreprise formatrice :

1. Cet examen écrit est composé de **4 tâches et de 2 études de cas** sur **25 pages** (y compris la page de couverture). Veuillez contrôler que les données sont complètes.
2. Vous disposez de **120 minutes** pour résoudre les tâches.
3. Les points attribués sont indiqués dans le tableau ci-dessous :

<b>Tâches individuelles</b>	<b>Étude de cas 1</b>	<b>Étude de cas 2</b>	<b>Total</b>
33 points	31 points	36 points	<b>100 points</b>
Env. 40 minutes	Env. 35 minutes	Env. 45 minutes	<b>120 minutes</b>

4. Lisez attentivement les situations initiales et les missions de chaque tâche avant de répondre aux questions.
5. Vous pouvez mettre en évidence des mots-clés et d'autres informations importantes dans les tâches à l'aide de surligneurs.
6. Pour chaque tâche, veillez à observer sous quelle forme les réponses doivent être formulées (phrases complètes, mots-clés, etc.) et où vous obtenez le nombre de points (faits individuels, lignes entières, contenus, présentation, etc.).
7. Écrivez vos réponses de façon lisible et faites aussi attention à l'orthographe et à la compréhension.
8. Vous pouvez effectuer les différentes tâches dans l'ordre que vous souhaitez.
9. Utilisez le verso des fiches de travail pour vos notes.
10. Écrivez vos réponses avec **un stylo, un feutre ou une plume de couleur bleue ou noire**.
11. À titre d'aide, vous pouvez utiliser le **classeur des connaissances de la branche** (max. 1 classeur de 7 cm d'épaisseur), le **CO / CC**, ainsi qu'une **calculatrice sur laquelle on ne peut ni écrire ni programmer**.
12. De plus, une **tablette** ou un **ordinateur portable** peut être utilisé comme bibliothèque électronique. L'appareil doit fonctionner sur **batterie**, le **WIFI** doit être **désactivé**.

**Bonne chance !**

## Tâche / Solution 1

9 points

### Objectif évaluateur 1.1.3.1.1 Processus de vente (C5)

#### Situation initiale

Vous êtes employé comme apprenti/e au secrétariat de la direction du Garage du Lac à Montreux VD. Actuellement, vous travaillez à la mise à jour du manuel de travail et de qualité.

#### Tâche

a. Dans le schéma du processus de vente des voitures de tourisme neuves, pas encore disponibles du stock, insérez les noms des 8 étapes du processus selon l'ordre correct dans les différents champs.

- Commande par le client
- Contrat de vente au client
- Offre au client
- Livraison par l'importateur général
- Commande à l'importateur général
- Entretien de vente dans la salle d'exposition
- Clôture de la commande
- Mise à disposition pour le client

Pour chaque terme correctement inséré, vous obtenez 0,5 point, soit un total de 4 points.

#### Notes de corrections

- Les commandes chez l'importateur général ne sont passées qu'après que le client ait signé le contrat de vente !
- Aucune autre solution possible

#### Solution

1	• Entretien de vente dans la salle d'exposition
2	• Offre au client
3	• Commande par le client
4	• Contrat de vente au client
5	• Commande à l'importateur général
6	• Livraison par l'importateur général
7	• Mise à disposition pour le client
8	• Clôture de la commande

Nombre  
de points  
obtenus  
par page

b. En vérifiant le modèle de facture, vous remarquez que le numéro IBAN manque. Qu'est-ce que le numéro IBAN, combien de chiffres contient-il en Suisse et quelles informations contient-il ?

Vous recevez 0.5 point pour le nom complet de l'abréviation et pour le bon nombre de caractères, vous recevez 0.5 point pour deux informations contenues dans l'IBAN (mot-clé), soit un total de 2 points.

### Notes de corrections

- Nom complet : erreur d'orthographe dans la désignation 0 point
- Description informations : en mots clés, 2 éléments 0.5 point chacun, max. 1 point
- faux : informations sur le client 0 point

### Solutions

<b>Nom complet de l'abréviation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• International Bank Account Number</li> </ul>	<b>0.5 pt</b>
<b>Nombre de caractères en Suisse</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 21</li> </ul>	<b>0.5 pt</b>
<b>Informations contenues</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Information sur le pays</li> <li>• Information sur la banque</li> <li>• Numéro de compte du destinataire de paiement</li> <li>• Clé de contrôle</li> </ul>	<p><b>0.5 pt chacun</b></p> <p><b>max 1 pt</b></p>

c. En plus du numéro IBAN, quelles sont les informations requises pour que la facture soit conforme à la TVA ? Nommez 6 détails supplémentaires que la facture doit contenir.

Pour chaque information correcte, vous recevez 0.5 point, soit un total de 3 points.

### Notes de corrections

- Numéro UID obligatoire avec le complément TVA
- D'autres formulations similaires sont possibles
- Relation bancaire/IBAN, ne comptent pas (déjà mentionné dans l'énoncé)

### Proposition de solution :

- Adresse complète du destinataire / client
- Adresse complète de l'expéditeur / fournisseur
- Numéro UID de l'expéditeur (numéro d'identification de l'entreprise) incl. complément TVA
- Date de livraison ou période de la prestation de services
- Contenu de la livraison (produits / services, quantité, montant de la facture, [prix livraison/service])
- Prix de la livraison respectivement de la prestation de services
- Taux de TVA en % (pour chaque produit livré)
- Conditions de paiement

**Objectif évaluateur CI / Texte de connaissances de branche processus de ventes / CI 2**

## Tâche / Solutions 2

**8 points**

### Objectif évaluateur 1.1.7.1 Créer et traiter des documents (C5)

#### Situation initiale

Vous êtes employé en tant qu'apprenti/e au service des achats de Tanner Chocolatiers, Nyon VD. Le 31 mai 2021, vous avez commandé des sacs en papier pour pralinés auprès de votre fournisseur habituel dans leur boutique en ligne : 5 cartons de 1'000 pièces chacun dans les tailles mini, midi et maxi. La commande a été confirmée par e-mail sous le numéro 21-10323 et un délai de livraison de 2 à 4 jours a été précisé. La livraison n'est pas encore arrivée le 9 juin 2021.

#### Tâche

Votre formateur professionnel vous demande d'envoyer immédiatement un rappel de délai de livraison par e-mail au fournisseur. Les Chocolatiers Tanner attendent une livraison pour le lundi 14 juin 2021.

Rédigez un e-mail complet au service des ventes de Paperpack SA à Rolle (vente@paperpack-sa.ch) dans la fenêtre de votre programme de courrier électronique à la page suivante.


**Vous recevez 8 points pour un courriel complet, fidèle aux faits et sans faute d'orthographe et de grammaire.**

**Nombre  
de points  
obtenus  
par page**

**Notes de corrections**

- Le courrier électronique doit faire expressément référence à la situation initiale et à la tâche.
- Répartition des points
  - De (nom@tannerchocolatiers.swiss) 0.5 point
  - À (vente@paperpack-sa.ch) 0.5 point
  - Objet significatif  
si n'est pas formulé de manière claire et explicite 1 point,  
déduction 0.5 point
  - Salutations 0.5 point
  - Date de commande / produits 1 point
  - Indication du délai de livraison, notification du défaut de livraison 1 point
  - Délai de livraison au plus tard 1 point
  - Révocation du contrat / autre conséquence raisonnable 1 point
  - Confirmation de la nouvelle date de livraison par mail 0.5 point
  - Formule de salutations 0.5 point
  - Nom de l'expéditeur, évent. fonction de l'expéditeur 0.5 point
- Fautes d'orthographe / de grammaire déduction par faute 0.5 point,  
maximum 3 points
- Autres formulations possibles

**E-Mail Rappel de retard de livraison Tanner Chocolatiers - proposition de solution**

 Envoyer	De...	apprenti.achat@tannerchocolatiers.swiss (X.Y.@tannercho...)	<b>0.5</b>
	À...	vente@paperpack-sa.ch	<b>0.5</b>
	Cc...	(non compris dans la tâche)	
	Cci...	(non compris dans la tâche)	
	Objet	Retard de livraison commande n° 20-10323 du 31 mai 2021	<b>1</b>

Madame, Monsieur, **0.5**

Nous vous avons passé une commande le 31 mai 2021 sur votre boutique en ligne pour 5 cartons de sachets en papier en trois différentes grandeurs. **1**

Le délai de livraison de 2 à 4 jours a été confirmé par courrier. Cependant, les marchandises ne sont pas arrivées à ce jour, 9 juin 2021. **1**

Si vous ne nous livrez pas les marchandises commandées au plus tard le lundi 14 juin 2021, nous résilierons le contrat (annulation de la commande / achat des marchandises auprès d'un autre fournisseur / recours à un autre fournisseur / autre conséquence raisonnable). **1**

Merci de bien vouloir nous confirmer la date de livraison de suite. **0.5**

Avec nos meilleures salutations, **0.5**

Tanner Chocolatiers **0.5**

Nom (Apprenti/e Achats, X.Y., Achats) **0.5**

Tanner Chocolatiers  
Route du Stand 19  
1260 Nyon  
021 804 60 20  
www.tannerchocolatiers.swiss  
info@tannerchocolatiers.swiss

**Nombre de points obtenus par page**

## Tâche / Solutions 3

6 points

### Objectif évaluateur 1.1.2.3 Gérer les informations des clients (C4)

#### Situation initiale

Vous terminez votre apprentissage à « La Caisse Bio ». L'entreprise fournit aux consommateurs de la région de Bienne des légumes et des fruits bio dans des caisses de différentes tailles ainsi que d'autres produits provenant de producteurs bio de Suisse. Les clients commandent sur la boutique en ligne ; la livraison est effectuée par un coursier à vélo, les clients reçoivent une facture mensuelle.

#### Tâche

a. Dans le fichier clients de la boutique en ligne, des informations individuelles manquent dans les enregistrements de données (par exemple les numéros de téléphone ou les adresses électroniques). Citez 4 possibilités pour obtenir les informations manquantes.

Pour chaque suggestion pertinente sous forme de mot clé, vous recevez 1 point, soit un total de 4 points.

#### Notes de corrections

- D'autres solutions pertinentes et adaptées à la situation existante sont possibles
- Propositions très similaires seulement 1 x 1 point

#### Proposition de correction

- Recherche sur [localssearch.ch](http://localssearch.ch) ou sur des sites similaires
- Recherche sur Google ou un autre moteur de recherche
- Vérifier les coordonnées via les réseaux sociaux
- Boîte de dialogue au début de la boutique en ligne : "Veuillez vérifier les données de contact dans votre compte client et compléter les informations manquantes".
- Si l'adresse électronique existe : envoyer un e-mail avec un formulaire de collecte de données ou avec un lien vers un formulaire en ligne pour la collecte des données ou avec un lien vers le compte client pour compléter / corriger les données
- S'il existe un numéro de téléphone : appelez et complétez avec le client
- Les coursiers à vélo - lorsque c'est possible - se renseignent lors de la prochaine livraison
- Autocollant sur la facture : "Merci de vérifier vos coordonnées et de nous informer immédiatement de tout changement".
- Vérifiez les détails des paiements reçus au cours des deux derniers mois

Nombre  
de points  
obtenus  
par page

b. Le nombre de clients a augmenté ces derniers mois et plusieurs coursiers à vélo se déplacent maintenant pour « La Caisse Bio ». Les coursiers à vélo doivent désormais recevoir une liste d'adresses pour leur zone de livraison respective.

Faites une suggestion concrète sur la manière dont les enregistrements des données clients dans le fichier/base de données peuvent être complétés par la spécification d'une zone de livraison dédiée et comment des listes d'adresses peuvent être générées à partir de cela.

Pour 1 suggestion réalisable, (mots-clés), vous recevez 2 points.

### Note de correction

- La proposition de solution doit être orientée sur la tâche et la pratique et être réalisable
- La proposition de solution doit :
  - indiquer par quels moyens les zones de livraison peuvent être différenciées  
1 point
  - décrire la procédure concrète pour cela dans la base de données  
1 point
- Des demi-points sont possibles, motivez la déduction

### Proposition de solution

- Attribuer à chaque zone  
1 point
  - un numéro  
1, 2, 3 etc.
  - une courte désignation  
BI Est, BI Sud, BI Ouest,
  - un autre code  
BI 1, BI2, ORP, NID, ...
  - autre désignation  
par ex. quartier, nom de rue, numéro du  
coursier/parcours, etc.
- Insérer une colonne supplémentaire dans le fichier/base de données, programmer un champ pour la boutique en ligne/l'application, saisir les différentes zones de livraison, puis filtrer et imprimer les données (numériques ou analogiques)  
1 point

### Objectif évaluateur obligatoire

## Tâche / Solutions 4

10 points

### Objectif évaluateur 1.1.4.3.1 Calcul des prix (C3)

#### Situation initiale

Vous travaillez chez Terrafleur SA – un grossiste en fleurs – à Cressier NE. Vous préparez la liste de prix des terreaux BIO.

Calculez les prix de vente catalogue des deux terreaux pour plantes « Universel » et « Fleurs ».

#### Terreau universel bio sac de 40 litres



#### Terreau pour fleurs bio sac de 20 litres



#### Tâche

a. Le prix de revient par sac est calculé sur la base des informations suivantes : 100 litres de terreau universel non traité coûtent CHF 35.53 ; le supplément pour le terreau pour fleurs est de CHF 5.342 par 100 litres.

Pour le prix de revient par sac, y compris la méthode de calcul et le résultat correct au centime près, vous recevez 2 points par article, soit un total de 4 points.

#### Notes de corrections

- Calcul du terreau pour fleurs sans supplément      Déduction 1 point
- Arrondi manquant      Déduction 0.5 point
- Méthode de calcul correcte, résultat faux      1 point
- Méthode de calcul fausse, résultat faux      0 point
- Seulement résultat      0 point

#### Solution

	Terreau universel bio	Terreau pour fleurs bio
<b>Méthode de calcul</b>	Prix par litre de terre : $35.53 / 100 = \underline{0.3553} / \text{litre}$  Prix par sac du terreau universel bio non arrondi $0.3553 \times 40 \text{ litres} = \underline{14.212}$	Prix par litre de terre : $35.53 / 100 = 0.3553 / \text{litre}$ $+ 5.42 / 100 = 0.0542 / \text{litre}$ Total = $\underline{0.4095} / \text{litre}$  ou $35.53 + 5.42 = 40.95$ $40.95 / 100 = \underline{0.4095} / \text{litre}$  Prix par sac du terreau pour fleurs bio non arrondi $0.4095 \times 20 \text{ litres} = \underline{8.19}$
<b>Prix d'achat au sac, calculé au centime près</b>	<b>14.21 CHF      2 P.</b>	<b>8.19 CHF      2 P.</b>

Nombre de points obtenus par page



b. Transférez les prix de revient par sac dans le schéma de calcul du prix de vente correspondant et créez le calcul complet pour chaque type de terreau. Présentez clairement votre calcul (pourcentages, résultats intermédiaires).

Les informations suivantes sont connues pour le calcul du prix de vente :

Données	Terreau universel bio	Terreau pour fleurs bio
Frais généraux	25%	20%
Bénéfice net	15%	17%
Frais de vente spéciaux	25%	25%
Remise revendeurs	22%	27%

Pour le calcul correct du prix de vente conseillé de chaque terreau, calculé au centime près, vous recevez 3 points, soit un total de 6 points.



Aide à la correction

pour les prix de revient calculés de manière incomplète (déduction pour calcul incomplet sous a.)

**Terreau universel bio : solution avec prix de base 100 litres sans calcul du prix au sac**

	<b>Terreau universel bio</b>					CHF
	Prix d'achat 100 litres	100%				<b>35.53</b>
+	Frais généraux	25%				8.88
=	<b>Coût de revient</b>	125% → 100%				44.41
+	Bénéfice net		15%			6.66
=	<b>Produit net</b>		115% → 75%			<b>51.07</b>
+	Frais de vente			25%		17.02
=	<b>Prix revendeur</b>			100% → 78%		68.09
+	Rabais revendeur				22%	19.20
=	<b><u>Prix de vente</u></b> <b>(sans TVA)</b>				100%	<b>87.29</b>
	points	<b>0.5</b>	<b>0.5</b>	<b>0.5</b>	<b>0.5</b>	<b>1</b>

**Terreau pour fleurs bio : solution avec**

- Prix d'achat de base 100 litres plus supplément sans calcul du prix au sac
- Prix d'achat de base 100 litres sans supplément/sans calcul du prix au sac
- Calcul du prix par sac sans supplément

					100 litres plus supplément	100 litres sans suppl.	sac 20 litres sans suppl.
	<b>Terreau pour fleurs bio</b>				CHF	CHF	CHF
	Prix d'achat	100%			<b>40.95</b>	<b>35.53</b>	<b>7.11</b>
+	Frais généraux	20%			8.19	7.11	1.42
=	<b>Coût de revient</b>	120% → 100%			49.14	42.64	8.53
+	Bénéfice net		17%		8.35	7.25	1.45
=	<b>Produit net</b>		117% → 75%		<b>57.49</b>	<b>49.89</b>	<b>9.98</b>
+	Frais de vente		25%		19.16	16.63	3.33
=	<b>Prix revendeur</b>		100% → 73%		76.65	66.52	13.31
+	Rabais revendeur			27%	28.35	24.60	4.92
=	<b><u>Prix de vente</u></b> <b>(sans TVA)</b>			100%	<b>105.00</b>	<b>91.12</b>	<b>18.23</b>
	points	<b>0.5</b>	<b>0.5</b>	<b>0.5</b>	<b>0.5</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

Nombre de points obtenus par page

## Etude de cas 1



*Happy Animal SA*

**Happy Animal SA**  
Aliments pour animaux  
Siège principal  
Route de Moutier 109  
2800 Delémont  
058 455 55 55  
[www.happyanimal.ch](http://www.happyanimal.ch)

### L'entreprise

**Happy Animal SA** est spécialisée dans la production d'aliments pour les animaux, les bovins, les moutons et les chèvres. 80% des matières premières de ces produits proviennent de Suisse.

Les clients de Happy Animal sont des grossistes et des détaillants.

### Situation initiale

En tant qu'apprenti/e, vous êtes actuellement au service du département de l'alimentation des chèvres. De plus, vous et votre formatrice, Maria-Carmela Casasola, faites partie de l'équipe du projet « alimentation durable ». La direction prévoit de ne prendre en considération que les fournisseurs certifiés dans le pays et à l'étranger.

**Tâche / Solutions 5**

**4 points**

**1.1.7.7 Travailler de manière sûre, ergonomique et efficace (C3)**

**Situation initiale**

Le projet de durabilité vise également à améliorer la santé et la sécurité au travail dans l'entreprise.

**Tâche**

Pour chacun des domaines mentionnés ci-dessous, proposez 2 mesures différentes pour que la sécurité et/ou la protection de la santé au travail sont encouragées.

Vous recevez 1 point pour chaque mesure pertinente (mots-clés), soit un total de 4 points.

**Nombre  
de points  
obtenus  
par page**

**Notes de corrections**

- Les réponses doivent se référer à la situation initiale d'un commerce de détail avec bureau et stock
- Chaque mesure ne doit être mentionnée qu'une seule fois
- Attention aux différentes mesures
- D'autres solutions utiles et pratiques possibles
- Si des mesures corona sont mentionnées : doivent correspondre à la situation initiale / à la situation de travail

**Proposition de solutions**

**1 point chacun**

<b>Bureau</b>	<p><u>Protection de la santé</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conseils en matière d'ergonomie sur le lieu de travail, de bureaux assis/debout, de réglages adaptés de la chaise de bureau, chaises de bureau adaptées</li> <li>- Souris, tapis de souris, clavier, porte-documents, support d'écran ergonomiques</li> <li>- Lampes avec un réglage correct/ampoule correcte</li> <li>- Affiches d'information avec des exercices de détente et de relaxation</li> <li>- Favoriser le mouvement (escaliers au lieu de l'ascenseur), imprimante plus éloignée</li> <li>- Campagne « à vélo au bureau », participation aux abos de fitness ou cours de sport</li> <li>- Mesures Corona : Masques, hygiène des mains, distance, ventilation, etc.</li> </ul>
	<p><u>Sécurité du travail</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gains de câbles dans le sol, pas de câbles exposés dans les zones de circulations</li> <li>- Bureaux réglables en hauteur avec protection anti-écrasement</li> <li>- Gardez les voies d'évacuation dégagées et vérifiez régulièrement les sorties de secours</li> </ul>
<b>Stock</b>	<p><u>Protection de la santé</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Affiches d'informations avec instructions pour le levage et le déplacement correct des charges</li> <li>- Campagne « à vélo au bureau », participation aux abos de fitness ou cours de sport</li> <li>- Equipement électriques de levage et de transport</li> <li>- Mesures Corona : Masques, hygiène des mains, distance, ventilation, etc.</li> </ul>
	<p><u>Sécurité du travail</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>EPI</u> : équipement de protection (individuel), gilets de visibilité, casque obligatoire, chaussures avec bout en acier / chaussures de sécurité, gants résistant à l'abrasion, lunettes de protection</li> <li>- Accrocher des affiches d'information pour la prévention des accidents du travail</li> <li>- Installer des panneaux de sécurité</li> <li>- Organiser une formation à la sécurité</li> <li>- Marquage au sol de la zone de passage, des chemins piétonniers et des allées sur le sol marqué avec de la peinture réfléchissante</li> <li>- Remédier immédiatement aux défauts des équipements et des installations de stockage</li> <li>- Essuyez immédiatement les liquides, utilisez un panneau signalétique pour les zones glissantes</li> <li>- Installer partout un éclairage approprié</li> <li>- Gardez les voies d'évacuation dégagées / vérifiez régulièrement les sorties de secours</li> <li>- Lorsque cela est justifié / nécessaire : fixer des rampes / grilles / barrières, etc.</li> </ul>

**Nombre de points obtenus par page**

**Objectif évaluateur obligatoire / Texte de connaissances de branche : Sécurité au travail et protection de la santé / CI 1**

## Tâche / Solutions 6

**4 points**

**Objectif évaluateur 1.1.3.2.2 Protection de l'environnement et utilisation des ressources dans une optique de développement durable (C2)**

### Situation initiale

Happy Animal SA est certifiée ISO 14001 en matière de gestion environnementale. Afin de réussir la re-certification, des améliorations continues doivent être apportées.

### Tâche

**a.** Dans le tableau ci-dessous, énumérez quatre améliorations différentes qui contribuent au maintien du certificat environnemental pour Happy Animal SA.

**Vous recevez 0.5 point par amélioration concrète formulée (mots-clés), total 2 points.**

### Notes de corrections

- La référence à la situation initiale doit être évidente
- pas de double entrée, chaque mesure ne peut être mentionnée qu'une seule fois

### Proposition de solution

**0.5 point chacun**

<b>Déchets</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réduire les emballages</li> <li>- Utiliser des emballages réutilisables / recyclables</li> <li>- Séparer les déchets par type</li> <li>- Recycler ou envoyer les déchets au recyclage</li> <li>- Commander aux fournisseurs en grande quantité</li> </ul>
<b>Consommation d'énergie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réduire la température ambiante</li> <li>- Améliorer l'isolation</li> <li>- Panneaux solaires / capteurs solaires sur le toit / sur la façade</li> <li>- Installer un chauffage respectueux de l'environnement</li> <li>- Acheter de l'électricité verte</li> <li>- Contrôler l'éclairage intérieur et extérieur à l'aide de détecteurs de mouvement</li> </ul>
<b>Transports</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pour éviter les trajets à vide, organiser des cotransports</li> <li>- Utiliser des véhicules avec des carburants / moteurs respectueux de l'environnement</li> <li>- Effectuer des transports par rail plutôt que par camion</li> <li>- Former les conducteurs à la conduite écologique</li> </ul>
<b>Matières premières</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sélectionner des fournisseurs certifiés</li> <li>- Utilisation de matières premières bio</li> <li>- Acheter des produits à partir de matières premières recyclées</li> <li>- Acheter des produits à partir de matières premières renouvelables</li> </ul>

**Nombre de points obtenus par page**

b. Le printemps 2020 a été très sec en Suisse, avec peu de précipitations. La récolte de fourrage pour chèvres était rare en été et n'était pas suffisante pour l'hiver. Par conséquent, Vous devez donc commander du fourrage supplémentaire pour chèvres auprès de votre fournisseur italien.

Nommez 2 effets sur l'environnement causés par le transport par camion des marchandises de Milan (I) à Delémont (CH).

Vous recevez 1 point par impact en mots-clés, soit un total de 2 points.

### Notes de corrections

- D'autres solutions sont possibles pour autant qu'il s'agisse de propositions réalistes et que la relation avec l'environnement et les transports dans la région alpine soit évidente
- Autres formulations possibles

### Proposition de solution

1 point chacun

Emissions supplémentaires de CO2
Les embouteillages provoquent des gaz d'échappement supplémentaires
La région alpine (explicitement mentionnée) est largement polluée (bruit, gaz d'échappement, déchets)
Consommation de ressources par des moteurs nocifs pour l'environnement (diesel, essence)
L'abrasion des pneus entraîne une pollution le long de la route / autoroute, pollution par les particules fines
La perte de carburant des véhicules pollue les bords de route, pollution des sols
Emission de bruits

**Objectif évaluateur CI / Texte de connaissances de branche Gestion de la qualité et protection de l'environnement / CI 3**



## Tâche / Solutions 7

**4 points**

### Objectif évaluateur 1.1.1.4.2 Matières dangereuses (C2)

#### Situation initiale

Afin de réduire les trajets à vide, Happy Animal SA transporte depuis plusieurs mois des bouteilles de gaz pour les barbecues à gaz de Oesingen SO à Bellinzona TI pour le compte d'une entreprise.

#### Tâche

Quelles sont les obligations des personnes impliquées dans un transport par camion de bouteilles de gaz de Oesingen à Bellinzone en passant par le tunnel routier du Gothard ? Nommez 2 obligations pour chacun, pour l'expéditeur comme pour le transporteur.

**Vous recevez 1 point pour chaque obligation (mots-clés), soit un total de 4 points.**

#### Notes de corrections

- D'autres solutions constructives possibles
- Si seul le terme "vérifier" est mentionné au sens général, alors ne comptez qu'une seule fois

#### Proposition de correction

**1 point chacun**

<b>Obligations Expéditeur</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Choisir un emballage correct / adapté / réglementaire</li> <li>- Classer les marchandises dangereuses</li> <li>- Marquage des marchandises et des emballages</li> <li>- Créer des documents de transport complets / corrects</li> <li>- Remplir / joindre / remettre / donner la fiche de données de sécurité</li> <li>- Contrôle de l'autorisation du véhicule / du conducteur pour le transport de marchandises dangereuses</li> </ul>
<b>Obligations Transporteur</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vérifier toutes les marchandises / emballages</li> <li>- Sécuriser le chargement conformément à la réglementation</li> <li>- Marquage spécial / panneaux de danger sur le camion</li> <li>- Documents de transport / fiche de données de sécurité / documents d'accompagnement requis / vérification de la conformité avec la marchandise / emballage</li> <li>- Instructions écrites pour les conducteurs</li> <li>- Effectuer la formation des chauffeurs pour les transports dangereux / faire suivre des cours</li> <li>- Respecter les prescriptions pour le passage du tunnel avec des matières dangereuses (dimanche / jours fériés / nuits)</li> <li>- Respecter les volumes de transport maximum dans les tunnels</li> <li>- Obtenir une autorisation spéciale</li> </ul>

### Objectif évaluateur CI / Texte de connaissances de branche Expédition / CI 4

**Nombre de points obtenus par page**

## Tâche / Solutions 8

**6 points**

### Objectif évaluateur 1.1.1.5.1 Signification du commerce extérieur (C5)

#### Situation initiale

Vous entretenez de bonnes relations avec vos fournisseurs en Italie. Les accords bilatéraux entre la Suisse et l'UE garantissent la fluidité des échanges commerciaux.

#### Tâche

Quel impact cela peut-il avoir sur votre entreprise et sur les relations commerciales avec vos fournisseurs si les accords bilatéraux ne sont plus en vigueur ? Veuillez nommer un impact sur chacune des situations suivantes, chaque impact ne pouvant être mentionné qu'une seule fois.

Vous recevez 1,5 point par impact (mots-clés), soit un total de 6 points.

#### Notes de corrections

- La référence à la situation initiale doit être évidente
- Pas de double entrée, chaque effet ne peut être mentionné qu'une seule fois
- Solutions supplémentaires / autres formulations possibles, si elles sont acceptables et en référence à la situation initiale

#### Proposition de solution

**1.5 point par impact**

Situation	Impact
<b>Intensification des contrôles physiques à la frontière</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Temps d'attente plus longs à la frontière</li> <li>- Documents supplémentaires requis</li> <li>- Plus de transports sont nécessaires, car il faut plus de temps pour les trajets individuels</li> </ul>
<b>Pas de permis d'importation pour les marchandises</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recherche de produits alternatifs</li> <li>- Recherche de nouveaux fournisseurs sur le marché intérieur</li> <li>- Le produit devient plus cher, car le dédouanement peut entraîner des frais supplémentaires</li> <li>- Le produit de remplacement est plus cher</li> <li>- Plus de ventes, car le produit n'est plus disponible</li> <li>- Réclamations des clients en raison d'un retard de livraison / parce que le produit n'est plus disponible</li> </ul>
<b>Documents supplémentaires requis pour le transport</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coûts organisationnels supplémentaires liés à l'obtention de documents</li> <li>- Frais supplémentaires du service des douanes</li> <li>- Manque d'expertise interne pour la création de documents supplémentaires entraîne des coûts supplémentaires</li> </ul>
<b>Les certificats ne sont plus acceptés (par exemple, les labels bio)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recherche de nouveaux fournisseurs dont le label est accepté</li> <li>- Trouver les labels qui sont acceptés</li> <li>- Effectuer la certification avec la norme CH</li> <li>- Coûts supplémentaires dus à la certification CH</li> </ul>

**Nombre de points obtenus par page**

### Objectif évaluateur CI / Texte de connaissances de branche Commerce Extérieur / CI 5

## Tâche / Solutions 9

**3 points**

### Objectif évaluateur 1.1.1.5.3 Règles d'origine / documents originaux (C2)

#### Situation initiale

Happy Animal SA produit et exporte des pierres à lécher pour les chèvres en France. À cette fin, des documents sont exigés à la douane pour le certificat d'origine.

#### Tâche

Sélectionnez deux documents qui peuvent être utilisés pour certifier l'origine en mettant une croix dans la case et donnez une brève explication de votre choix.

Vous recevez 1,5 point pour chaque document correctement sélectionné avec des raisons compréhensibles, soit un total de 3 points.

#### Notes de corrections

- Seules ces solutions sont correctes
- Sélection justifiée, pas de croix 1 point
- Les deux sélections correctes, pas de justification 0.5 point
- Seulement croix, sans raison 0 point

#### Solution

<b>0.5 P.</b>	<b>Document d'exportation</b>	<b>Justification du choix</b>	<b>1 point</b>
	Lettre de crédit	<b>Instrument de paiement</b>	
	Encaissement documentaire	<b>Instrument de paiement</b>	
<input checked="" type="checkbox"/>	Certificat d'origine	Preuve du pays d'origine du produit Preuve de la valeur des marchandises	
	Facture commerciale	<b>Pas de preuve d'origine</b>	
	Packing-liste	<b>Pas de preuve d'origine</b>	
<input checked="" type="checkbox"/>	Certificat EUR. 1	Preuve de la provenance des marchandises Formulaire dans le cadre des accords de libre-échange avec l'UE / AELE pour la certification de l'origine Le producteur certifie l'origine des marchandises	
	Documents d'importation	<b>Trop général / pas assez spécifique</b>	

### Objectif évaluateur CI / Texte de connaissances de branche Commerce Extérieur / CI 5

Nombre de points obtenus par page

## Tâche / Solutions 10

**10 points**

### Objectif évaluateur 1.1.1.2.1 Types et coûts de stockage (C4)

#### Situation initiale

Selon votre commande n° 101, vous recevez 360 sacs d'aliments pour chèvres d'ici deux jours. Le stock actuel est de 31 sacs. La livraison correspond au stock moyen. La consommation est de 45 sacs par semaine (5 jours ouvrés).

#### Tâche

a. Calculez la couverture de stock en jours et en semaine après l'arrivée de la livraison selon les quantités indiquées dans la situation initiale.

**Vous recevez 2 points pour chaque méthode de calcul logique et la solution correcte, soit un total de 4 points.**

#### Notes de corrections

- Formule selon le texte des connaissances de branche :  
Stock / besoin journalier = couverture de stock
- Dans ce cas, puisque seule cette information est disponible :  
(Stock - besoin 2 jours + quantité livrée) / besoin journalier = couverture de stock  
(Stock - besoin 2 jours + quantité livrée) / besoin hebdomadaire (5j.) = couverture de stock
- Résultat stock faux Déduction 0.5 point
- Solution sans arrondi Déduction de 0.5 point chacun

#### Solution

<b>Méthode de calcul</b>	<u>Calcul état du stock après la livraison</u>		
	Aujourd'hui	31 sacs	
	- besoin 2 jours ouvrés	- <u>18</u> sacs	
	Stock dans 2 jours	<u>13</u> sacs	
	+ quantité livraison	<u>+ 360</u> sacs	
	Nouveau stock	<b>373</b> sacs	<b>1P.</b>
	<u>Calcul couverture de stock</u>		
	En jours : 373 sacs / 9 sacs	= <u>41.44 jours</u>	} <b>1 P.</b>
	En semaines: 373 sacs / 45 sacs	= <u>8.28 semaines</u>	} <b>1 P.</b>
<b>Couverture de stock en jours entiers</b>	<b>41 jours</b>		<b>1P.</b>
<b>Couverture de stock en semaine entière (5 jours ouvrés)</b>	<b>8 semaines</b>		<b>1P.</b>

Nombre de points obtenus par page

b. Quelle est la quantité figurant sur votre commande n° 102, si le stock actuel est de 150 sacs, un délai de livraison de 10 jours ouvrés est prévu et le stock après livraison devrait être de 320 sacs ? La consommation est toujours de 45 sacs par semaine.

Vous recevez 3 points pour la méthode de calcul logique et la solution correcte.

**Notes de corrections :**

- Méthode de calcul correcte, résultat faux / pas de résultat 2 points
- Méthode de calcul fausse, résultat correct 1.5 point
- Seulement résultat 1 point

**Solution**

<b>Méthode de calcul</b>	Stock	150 sacs	
	- Consommation 10 jours ouvrés	- 90 sacs	
	Stock intermédiaire	<u>60 sacs</u>	<b>1.5 P.</b>
	Stock souhaité après la livraison	320 sacs	
	- Stock intermédiaire	- <u>60 sacs</u>	
	<b>Quantité à commander</b>	<b><u>260 sacs</u></b>	<b>1.5 P.</b>
	<u>ou</u>		<b><u>ou</u></b>
	(150 sacs - 90 sacs) = 60 sacs		<b>1.5 P.</b>
	60 sacs + X sacs = 320 sacs	<b>X = <u>260 sacs</u></b>	<b>1.5 P.</b>
<b>Quantité à commander pour la commande n° 102</b>	<b>260 Sacs</b>		

c. Une fois l'inventaire terminé, une différence est enregistrée dans l'alimentation des chèvres. Sélectionnez 1 poste de coût de stockage qui est débité en cas de différence d'inventaire ; et justifiez votre choix.

Pour le choix correct à l'aide d'une croix, vous recevez 0.5 point, pour une justification valable (mots-clés) 1 point, total 1.5 point.

**Notes de corrections**

- Coûts des locaux / subventions faux, car les coûts sont du même sans différence d'inventaire
- D'autres formulations sensées sont possibles

**Solution**

<b>0.5 P.</b>	<b>Coûts de stockage</b>	<b>Justification du choix</b>	<b>1 point</b>
	Coûts des locaux		
	Coûts des subventions		
<b>X</b>	Immobilisations	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diminution de la valeur de stockage</li> <li>- Réduction de la quantité vendable</li> <li>- La quantité manquante doit être comptabilisée</li> <li>- Amortissement, perte = dépense</li> </ul>	

d. Les sacs de 50 kg d'aliments pour chèvres sont stockés. Quel type de stockage est le plus adapté et pourquoi ? Sélectionnez un type de stockage et justifiez votre choix par des mots-clés.

Pour le choix correct vous recevez 0.5 point, pour une justification compréhensible 1 point, soit un total de 1.5 point.

**Notes de corrections**

- Stockage sur rayonnage avec croix et justification stockage au sol 1.5 point
- Stockage sur rayonnage avec croix sans justification stockage au sol 0 point
- Stockage sur rayonnage avec croix sans justification 0.5 point

**Solution**

<b>0.5 P.</b>	<b>Type de stockage</b>	<b>Justification du choix</b>	<b>1 point</b>
	Stockage suspendu		
<b>(X)</b>	Stockage sur rayonnage	Uniquement sur les surfaces au sol sous les niveaux d'étagères, marchandises pour le 1er niveau et suivant trop lourdes  Les marchandises sont probablement livrées sur des palettes, simple stockage au sol	
<b>X</b>	Stockage au sol	Sacs lourds, grandes quantités, trop lourds pour le stockage en rayon  Les marchandises sont livrées sur des palettes = stockage simplifié Retrait facilité lors du prélèvement pour les livraisons sortantes	

**Objectif évaluateur CI / Texte de connaissances de branche Gestion de stock / CI 4**

Nombre de points obtenus par page

## Etude de cas 2



### **B.A.G.S. Sàrl**

Route de Fribourg 77  
1723 Marly

Tel. 026 439 19 77

[www.bags-shop.ch](http://www.bags-shop.ch), [contact@bags-shop.ch](mailto:contact@bags-shop.ch)

### **Entreprise**

Votre entreprise formatrice, B.A.G.S. Sàrl, est une boutique en ligne de sacs fabriqués à partir de bâches publicitaires en PVC usagées. La boutique est gérée par les sœurs Elin et Hanna Domingo. En plus de vous en tant qu'apprenti/e employé/e de commerce, une couturière est employée à 50%.

L'assortiment de B.A.G.S. Sàrl comprend une grande variété de sacs à bandoulière tels que des sacs à main, des sacs de courses, des sacs pour ordinateurs portables et des sacs de voyage ainsi que des trousseaux de toilette.

### **Situation initiale**

L'activité de B.A.G.S. Sàrl connaît un grand succès depuis sa création il y a 3 ans, la demande pour les différents produits augmente d'année en année. En plus de la boutique en ligne, les sœurs Domingo pensent depuis un certain temps à vendre leurs produits dans un petit magasin de la région de Fribourg.

Un espace commercial adapté sera désormais disponible dans le centre commercial "City-Centre" au cœur de Fribourg en octobre.

## Tâche / Solutions 11

4 points

### Objectif évaluateur 1.1.4.2.1 Marketing (C5)

#### Situation initiale

Les sœurs Domingo se demandent si elles ne devraient pas, à l'avenir, vendre également leurs produits dans les magasins et louer l'espace commercial qui se libère dans le "City Centre".

#### Tâche

Dans le tableau ci-dessous, citez 2 avantages et 2 inconvénients différents que la location d'une surface commerciale dans le "City-Centre" peut avoir pour B.A.G.S. Sàrl.

Pour chaque avantage ou désavantage correct (mots-clés), vous recevez 1 point, soit un total de 4 points.

#### Notes de corrections

- Les avantages / désavantages doivent être pertinents et se rapporter à la situation initiale
- Les avantages / inconvénients qui sont trop similaires dans le sens ne comptent qu'une fois (exemple : coûts pour le mobilier, coûts pour les luminaires)
- Autres avantages / désavantages pertinents possibles

#### Proposition de solutions

1 point pour chaque avantage / désavantage

<p><b>Avantages</b> surface commerciale pour B.A.G.S. Sàrl</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Présence visible sur le marché</li> <li>- Bénéfice de la clientèle de passage dans le "City-Centre"</li> <li>- Conseils compétents et personnalisés</li> <li>- Les clients peuvent être tentés de faire des achats supplémentaires sur place</li> <li>- Le client peut toucher le produit, tester sa solidité et est ainsi convaincu de sa bonne qualité</li> </ul>
<p><b>Désavantages</b> surface commerciale pour B.A.G.S. Sàrl</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coûts de l'infrastructure comme meubles, luminaires, caisse, décoration vitrine, nettoyage, etc.</li> <li>- Coût de location et salaires, participation aux coûts du centre commercial</li> <li>- Être lié aux horaires du centre commercial</li> <li>- Risque de vols</li> <li>- Fermeture du magasin en raison d'une pandémie ou d'un événement similaire possible</li> </ul>

#### Objectifs évaluateurs CI / Texte de connaissances de branche Ventes & Marketing / CI 2

Nombre de points obtenus par page



## Tâche / Solutions 12

**6 points**

### Objectif évaluateur 1.1.5.1.1 Bases de l'administration du personnel (C3)

#### Situation initiale

B.A.G.S. Sàrl a décidé de louer le local commercial dans le "City-Centre". Comme les temps de présence pour les ventes dans le magasin ne peuvent pas être couverts par le personnel existant, un/e vendeur/se supplémentaire avec une charge de travail de 50% est recherchée. Cette personne sert les clients dans le magasin et veille à ce que l'espace de vente soit toujours attrayant et bien rangé.

#### Tâche

Elin Domingo a déjà créé un tableau dans lequel le contenu de l'offre d'emploi de ce/cette collaborateur / collaboratrice peut être regroupé et vous demande de le remplir. Complétez le tableau ci-dessous en insérant les termes appropriés.

Par rubrique (mots-clés), vous recevez 2 points, soit un total de 6 points.

#### Notes de corrections

- Titre du poste : désignation significative sans précision du taux 1 point
  - Tâches : aspect conseil / vente 1 point, entretien / nettoyage du magasin 1 point
  - Profil requis : 0.5 point par aspect significatif max. 2 points
- D'autres formulations sont possibles, si elles sont judicieuses

#### Proposition de solution

<b>Titre du poste :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vendeur/vendeuse 50%</li> <li>- Gérant/-e 50%</li> <li>- Gestionnaire du commerce de détail 50%</li> <li>- Collaborateur/collaboratrice de vente 50%</li> </ul> <p style="text-align: right;"><b>2 points</b></p>
<b>Vos tâches :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conseils à la clientèle et vente <b>1 point</b></li> <li>- Diverses tâches de maintenance <b>1 point</b></li> </ul>
<b>Profil requis :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Orientation vers le service, plaisir de vendre</li> <li>- Expérience dans la vente, titulaire d'un CFC, un avantage</li> <li>- Sens de l'aménagement intérieur / la décoration / la conception d'exposition</li> <li>- Bonnes connaissances orales de français et d'allemand, autres langues un avantage</li> <li>- Comportement exemplaire</li> <li>- Fiabilité</li> <li>- Flexibilité (Remplacement durant les vacances, périodes de forte affluence)</li> <li>- etc.</li> </ul> <p style="text-align: right;"><b>chacun 0.5 point max 2 points</b></p>

**Objectifs évaluateurs CI / Texte de connaissances de branche Stratégie du personnel / CI 6**

**Nombre de points obtenus par page**

## Tâche / Solutions 13

**12 points**

### Objectif évaluateur 1.1.4.2.1 Marketing (C5)

#### Situation initiale

L'ouverture officielle de B.A.G.S. Sàrl au "City-Centre" est prévue le samedi 2 octobre 2021, de 10 à 18 heures, à condition que les mesures de protection aient été levées d'ici là.

#### Tâche

a. Hanna Domingo vous demande de recueillir diverses idées d'attractions pour l'ouverture de B.A.G.S. Sàrl. Proposez 4 attractions / offres que B.A.G.S. Sàrl peut proposer lors de l'ouverture.

Pour chaque idée pertinente décrite (mots-clés), vous recevez 1 point, soit un total de 4 points.

#### Notes de corrections

- Idées très similaires (par ex. distribution de ballons, donner des chocolats) 1 x 1 point uniquement
- Idée sans rapport avec la situation d'origine (inadaptée) 0 point
- Idée sans concrétisation appropriée ("discount", "give-away") 0.5 point
- D'autres idées / réponses constructives possibles

#### Proposition de solution

**1 point pour chaque idée**

#### Propositions d'attractions / offres pour l'ouverture du B.A.G.S.

- 10% de remise d'ouverture sur tous les produits / sur l'article le moins cher / sur certains articles ou groupes d'articles
- Bar à champagne et snacks pour les visiteurs
- Ballons pour les enfants
- Coin jeux / coin bricolage pour les enfants
- Concours avec prix venant de l'assortiment de B.A.G.S.
- Distribution de give-aways (ballons, chocolats, bonbons...)
- Roue de la chance avec prix (bons, prix de consolation, etc.)
- Coin créatif : les clients imaginent de nouveaux produits, les meilleurs sont fabriqués
- A partir de CHF 100.00 d'achat, le client reçoit une petite trousse de toilette gratuite

**Nombre  
de points  
obtenus  
par page**

b. Hanna Domingo est satisfaite de vos idées et vous confie la tâche de concevoir un flyer pour l'ouverture. Créez à la page suivante un dépliant qui contient toutes les informations importantes et qui tient compte du principe AIDA. Vous êtes libre d'inventer les informations que vous ne trouvez pas dans la description du cas ou dans la situation initiale.

Pour un dépliant complet et au design intéressant, vous recevez 8 points.

### Notes de corrections

- Le dépliant doit faire référence à la situation
- Répartition des points
  - Pour chaque phase AIDA concernée 1 point, total 4 points
  - Désignation correcte de toutes les informations importantes 2 points  
(quoi/quand/où, souligné)  
*Déduction par info manquante/incorrecte 0.5 point, maximum 2 points*  
*Erreur : Date erronée (pas le samedi 02.10.2021),*  
*Horaire pas de 10 à 18 heures,*  
*Lieu autre que « City-Centre »*  
*Autre site internet*
  - Impression générale 1 point  
(créativité, efficacité, référence à la situation initiale, etc.)
  - Orthographe 1 point  
*Déduction par faute 0.5 point, maximum 1 point*
- D'autres contenus pertinents possibles

### Flyer ouverture B.A.G.S Sàrl - Proposition de solution

#### Attention

1 P.

#### Interest

1. P.

#### Desire

1 P.

#### Action

1 P.



Nombre de points obtenus par page

Objectifs évaluateurs CI / Texte de connaissances de branche Ventes & Marketing / CI 2

## Tâche / Solutions 14

10 points

### 1.1.1.1 Gérer le matériel, les marchandises ou les prestations de service (C5)

#### Situation initiale

Pendant la journée d'ouverture, des snacks et des boissons seront proposés aux clients. Hanna Domingo vous demande d'évaluer les deux offres qu'elle a obtenues. Il est important pour elle que pendant toute la journée, une personne de l'entreprise de restauration serve les invités et que les produits soient de qualité bio.

#### **Offre « Finger Food & more », Tavel**

(www.finger-food.ch, contact@finger-food.ch)

- 2 collaborateurs serviront les invités pendant 4 heures
- 20 bouteilles de vin mousseux, 10 litres d'eau minérale, 7 litres de jus d'orange
- Apéritifs : saumon, salami, tomates
- Seuls des produits bio sont utilisés dans la production des amuse-bouche
- Le mobilier et les verres sont fournis gratuitement
- Prix des snacks et des boissons tout compris CHF 1'450.00

#### **Offre «Nadia's Catering», Courtepin**

(www.nadia-catering.ch, nadia@nadia-catering.ch)

- Pendant toute la durée de la manifestation, Nadia et sa fille feront le service
- 15 bouteilles de vin mousseux, 15 litres d'eau minérale, 10 litres de jus d'orange
- Apéritifs : fromage, jambon, légumes
- Tous les ingrédients des amuse-bouche proviennent de la région fribourgeoise et sont pour la plupart des produits biologiques
- Frais de location de meubles et de verres CHF 200.00
- Prix des collations et des boissons tout compris CHF 990.00

#### Tâche

**a.** Évaluez les deux offres en réalisant une analyse d'utilité avec 3 critères d'évaluation significatifs sur la page suivante et en pondérant ces critères. Vous évaluez les critères sélectionnés sur une échelle de 1 à 6 (6 étant la meilleure) et vous calculez la valeur d'utilité des deux offres.

**Vous recevez 7 points pour une analyse de la pertinence, de la justesse et de la signification.**

Nombre  
de points  
obtenus  
par page

**Notes de corrections**

- Répartition des points :
  - par critère pertinent 0.5 point chacun, total 1.5 point;  
*(temps de présence & produit bio sont obligatoires)*
  - Pondération selon les consignes de Hanna Domingo 1 point;  
*(pondération plus élevée pour le temps de présence et les produits bio que pour le 3ème critère)*
  - Pondération totale à 100% 0.5 point;
  - Evaluation claire et compréhensible 1 point par offre, total 2 points;  
Si l'échelle n'est pas de 1 à 6 1x déduction 0.5 point
  - Calculs corrects / total 1 point par offre, total 2 points

D'autres critères, d'autres pondérations, d'autres évaluations sont possibles, à condition qu'ils soient clairement présentés / justifiés

**Analyse de l'utilité proposition de solution**

Critères	Pondération %	Offre «Finger Food & more»		Offre «Nadia's Catering»	
		Évaluation	Points	Évaluation	Points
Temps de présence	40%	3	120	6	240
Produits bio	40%	6	240	5	200
Prix	20%	3	60	5	100
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>		<b>420</b>		<b>540</b>

**3x0.5=1.5 P.**
**1 P.+0.5 P. (tot 100)**
**1 P.**
**1 P.**
**1 P.**
**1 P.**

b. Sur la base des résultats de l'analyse de l'utilité, vous choisissez une entreprise de restauration et justifiez votre décision par deux arguments.

Pour une décision compréhensible avec des raisons plausibles en phrases complètes, vous obtenez 3 points.

**Notes de corrections**

- Choix de l'offre avec le plus haut score 1 point,  
*Choix d'une offre avec score plus bas si l'explication est plausible ;* 0.5 point  
*Choix sans calcul / raison* 0 point
- Justification valable (2 arguments différents) 1 point chacun, total 2 points  
*Argument raisonnable sans référence à l'analyse d'utilité* 0.5 point  
*Le raisonnement a un certain sens* 0.5 point  
*Justifications utiles en mots clés* 0.5 point

**Choix du fournisseur et justification – proposition de solution**

<b>Choix de l'offre</b>	Nadia's Catering	<b>1 P.</b>
<b>Justifications</b>	L'analyse d'utilité de Nadia's Catering est plus élevée que celle de Finger Food & more. Le personnel de Nadia's Catering sera présent sur place durant toute la durée de l'ouverture, les produits sont pour la plupart de qualité biologique. Le prix global est inférieur à celui de Finger Food & more, malgré le coût des meubles et des verres.	<b>1 P.</b> <b>1 P.</b>

Nombre de points obtenus par page

## Tâche / Solutions 15

4 points

### Objectif évaluateur 1.1.7.3 Organiser des séances et des manifestations (C5)

#### Situation initiale

L'ouverture de B.A.G.S. Sàrl aura lieu dans deux semaines. Elin et Hanna Domingo accueilleront les clients dans le magasin, les conseilleront, s'occuperont des ventes et prendront congé des clients. L'entreprise de restauration s'occupera de tout ce qui concerne la commande de restauration.

Elin Domingo vous demande de réfléchir aux tâches que vous pourriez assumer durant l'ouverture.

#### Tâche

Citez 4 tâches différentes que vous pourriez effectuer et qui ne sont pas déjà couvertes par les sœurs Domingo ou l'entreprise de restauration.

Pour chaque tâche pertinente et compréhensible sous forme de mots clés, vous recevez 1 point, soit un total de 4 points

#### Notes de corrections

- Plusieurs tâches similaires 1 x 1 point  
(par ex. distribution de flyer, servir d'homme « sandwich »)
- Les suggestions qui comprennent l'accueil, le conseil, la prise de congé, Vente ou catering (servir, remplir, nettoyer, etc.) sont fausses
- D'autres propositions sont possibles, à condition qu'elles s'inscrivent dans la situation et la mission initiales,
- Si des mesures corona sont mentionnées : doivent correspondre à la situation initiale / à la situation de travail

#### Proposition de solution

1 point pour chaque proposition

#### Tâches que je peux accomplir en tant qu'apprenti/e durant l'ouverture de B.A.G.S Sàrl

- Distribuer des flyers dans le «City-Centre», se promener en «homme sandwich» dans le centre commercial
- S'assurer de la présentation des étagères, remplir les sacs
- Remplir les stocks de consommables (papier d'emballage, sacs, cabas, blocs de commande, etc.)
- Distribution de ballons gonflables, chocolats, bonbons, etc.
- Gérer le coin jeux pour les enfants
- Emballer les cadeaux
- Enregistrer les abonnements à la newsletter
- S'occuper des concours, de la roue de la fortune, etc.
- Distribuer des brochures
- Donner un petit cadeau aux clients lorsqu'ils quittent le magasin
- Mesures de Corona : distribuer des masques, nettoyer régulièrement les surfaces [dans la zone des caisses], remplir le distributeur de désinfectant / distributeur de serviettes en papier, vider le seau de serviettes en papier, etc.
- etc.

Nombre de points obtenus par page

#### Objectif évaluateur obligatoire