

Solution 1**6 points****Points
obtenus****Objectif détaillé N° 1.1.1.3: S'enquérir des besoins du client****Situation initiale:**

Vous travaillez au sein de la société Médica SA. Celle-ci fabrique des produits d'hygiène dentaire et buccale. Avant le lancement d'un nouveau produit, celui-ci est testé. Pour effectuer de tels tests, votre entreprise dispose d'un grand nombre de personnes volontaires. Ces personnes remplissent un questionnaire après avoir testé le produit et vous fournissent ainsi de précieux renseignements sur celui-ci. Médica SA vient de développer une nouvelle pâte dentifrice rendant les dents plus blanches et plus éclatantes.

Tâches:

- a) Il est possible de poser des questions ouvertes ou fermées.
Indiquez en quelques mots deux raisons pour lesquelles vous utilisez des questions ouvertes lors d'un entretien avec un client.
Vous obtenez 1 point pour une réponse correcte.
- Les questions ouvertes me permettent d'obtenir plusieurs / différentes informations.
 - Le client ne peut répondre ni par «oui» ni par «non».
 - Les questions ouvertes permettent d'identifier les besoins des clients.
 - Etc.
- b) Formulez pour chaque critère mentionné dans le tableau ci-dessous un exemple de question concrète conformément au type de question demandé.
Les exemples que vous formulerez doivent être différents l'un de l'autre.
Vous obtenez 1 point par exemple correct, soit 5 points au total.

Critère	Type de question:	Question concrète:
Effet	Question ouverte:	Quel effet la pâte dentifrice a-t-elle sur vos dents?
Goût	Question ouverte:	Cette pâte dentifrice a-t-elle un goût agréable?
Design du tube	Question ouverte:	Pourquoi le design vous plaît-il?
Emballage	Question fermée:	Trouvez-vous l'emballage pratique?
Prix	Question fermée:	Est-ce que le prix est trop élevé? Trouvez-vous le prix de la pâte dentifrice trop élevé?

Indications pour l'évaluation:

Les questions ouvertes sont des questions qui amènent des réponses autres que «oui» ou «non». Elles commencent généralement par «comment, qui, que, quoi, combien, où, quand, pourquoi, etc.».

D'autres questions sont possibles, elles doivent cependant répondre aux types de question exigés. Les questions similaires ne sont prises en compte qu'une fois.

Total :

Nb de points
obtenus par
page :

Solution 2

3 points

Points
obtenus

Objectif détaillé N° 1.1.2.2: Saisir et transmettre les besoins des clients

Total :

Situation initiale:

Vous travaillez au sein de l'entreprise XP-Event SA. Celle-ci organise des foires commerciales. Lors de la prochaine exposition, un de vos clients souhaiterait faire connaître son entreprise et ses produits. Vous le rencontrez pour identifier ses besoins.

Tâche:

Nommez en quelques mots six besoins que le client en question pourrait formuler par rapport à la présentation de son stand.

Vous obtenez ½ point par réponse logique, soit 3 points au total.

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">- Comment présenter l'entreprise, le produit- Attirer le regard (offrir une attraction)- Concours pour attirer la clientèle- Attraction musicale- Solution peu coûteuse | <ul style="list-style-type: none">- Situation du stand- Grandeur du stand- Infrastructure- Etc. |
|---|--|

Nb de points
obtenus par
page :

Solution 3**6 points**Points
obtenus**Objectif détaillé N° 2.5.1.1: Connaître les termes techniques****Situation initiale:**

L'utilisation d'un langage économique et technique approprié est très importante pour un employé de commerce.

Tâche:

Vous trouverez ci-dessous quatre extraits tirés de la presse quotidienne. Modifiez ces citations de sorte qu'elles ne contiennent plus l'anglicisme souligné dans le texte. Présentez votre nouvelle version par une phrase complète.

Vous obtenez 1½ points par réponse correcte, soit 6 points au total.

Déduction de ½ point par faute d'orthographe.

Total :

Extrait	Votre nouvelle version
De nombreux <u>workshops</u> accompagnaient la manifestation.	De nombreux ateliers accompagnaient la manifestation.
En Suisse, le <u>boom</u> du tourisme urbain se poursuit.	En Suisse, l'expansion/accroissement/augmentation du tourisme urbain se poursuit
Le marché français enregistre de bons <u>scores</u> .	Le marché français enregistre de bons résultats.
Cette entreprise s'est spécialisée dans le <u>management</u> de projets.	Cette entreprise s'est spécialisée dans la gestion de projets.

Indications pour l'évaluation:

D'autres réponses sont possibles, elles ne doivent cependant pas contenir de nouveaux anglicismes.

Pour chaque phrase contenant plus de 2 fautes d'orthographe dans la nouvelle version, le candidat obtient 0 point.

Nb de points
obtenus par
page :

Solution 4

7 points

Points
obtenus

Objectif détaillé N° 3.4.1.1: Expliquer le plan comptable de l'entreprise d'apprentissage

Total :

Situation initiale:

Les techniques quantitatives de gestion fournissent une base de décision importante pour la gestion d'une entreprise. Pour tenir correctement une comptabilité, chaque entreprise dispose d'un plan comptable.

Tâches:

- a) Placez les expressions numérotées de 1 à 10 au bon endroit dans le bilan / compte de résultats ci-dessous.
Pour chaque chiffre placé correctement, vous obtenez ½ point, soit 5 points au total.

- | | |
|----------------------------------|---|
| 1 Charges sociales | 6 Brevet |
| 2 Impôts à récupérer | 7 Augmentation du stock de marchandises |
| 3 Crédits en compte courant | 8 Charges non payées |
| 4 Bénéfice sur vente d'immeubles | 9 Mobilier |
| 5 Charges d'électricité | 10 Réserves disponibles |

Actifs	Chiffre
Liquidités et titres	
Créances	2
Stocks et travaux en cours	7
Actifs transitoires	
Immobilisations corporelles meubles	9
Actifs incorporels	6
Charges	
Charges de matières et de marchandises	
Charges de personnel	1
Charges de locaux	
Entretien, réparations, remplacements	
Charges de véhicules et de transport	
Energie et élimination des déchets	5
Autres charges	
Amortissements	

Passifs	Chiffre
Engagements à court terme	
Engagements financiers à court terme	3
Autres engagements à court terme	
Comptes de régularisation	8
Capital	
Réserves, bénéfice au bilan	10
Produits	
Rendement de production et de services	
Pertes sur créances	
Produits exceptionnels	4

Nb de points
obtenus par
page :

- b) Le tableau ci-dessous fait la distinction entre deux sortes de «charges et produits neutres». Donnez pour chacune d'entre elles un exemple en quelques mots. Vous obtenez 1 point par exemple, soit 2 points au total.

Charges et produits neutres	Exemple
hors exploitation	<ul style="list-style-type: none">– Charges/produits immobiliers hors exploitation– Charges/produits des titres hors exploitation
exceptionnels	<ul style="list-style-type: none">– Frais de procès– Frais de déménagement– Dégâts causés par une catastrophe naturelle– Dépenses occasionnées par un jubilé

Indication pour l'évaluation:

Il est possible d'attribuer des points partiels (½ point).

Nb de points
obtenus par
page :

Solution 5**7 points**Points
obtenus**Objectif détaillé N° 3.4.1.2: Connaître les travaux liés aux pièces comptables****Situation initiale:**

Au service de comptabilité, il y a des tâches qui doivent être effectuées régulièrement. C'est la raison pour laquelle vous préparez quelques documents pour le nouvel apprenti, qui lui permettront de maîtriser ces tâches plus facilement.

Tâches:

- a) Vous préparez un ordinogramme qui présente les étapes essentielles depuis la réception de la facture d'un fournisseur à son classement en passant par sa comptabilisation.

Indiquez l'ordre chronologique des différentes étapes indiquées dans le tableau ci-dessous en leur attribuant le numéro correct.

Il n'est pas nécessaire de dessiner l'ordinogramme.

Vous obtenez ½ point par réponse correcte, soit 3 points au total.

1	Réception de la facture
6	Règlement de la facture
5	Indication du numéro de compte sur la facture à l'aide du plan comptable
2	Apposer le tampon «payé» sur la facture
7	Comptabilisation de la facture
3	Vérifier si la facture contient tous les éléments nécessaires
4	Calcul du délai de paiement
8	Classement de la facture

Indication pour l'évaluation:

Une autre suite chronologique est également possible si elle est logique.

Total :

Nb de points
obtenus par
page :

- b) La liste de contrôle de l'entreprise, que vous utilisez lors de la clôture des comptes, mentionne les comptes répertoriés dans le tableau ci-dessous. Indiquez en quelques mots les travaux de préparation et de contrôle à effectuer pour la clôture des comptes ainsi que les activités consécutives à ces travaux (pas d'écritures comptables).
Vous obtenez ½ point par case correctement remplie, soit 4 points au total.

Comptes	Travaux de préparation et de contrôle	Activités consécutives (pas d'écritures comptables)
Caisse, poste, banque	Comparer les comptes avec les relevés bancaires	Procéder aux recherches pour corriger les éventuelles différences
Débiteurs	Vérifier le recouvrement des créances	Ajustement du ducroire
Mobilier	Vérifier les avoirs conformément à la comptabilité des investissements et établir un tableau d'amortissement	Comptabiliser les amortissements
Provisions	Déterminer les éventuels risques financiers	Réduire ou augmenter les provisions

Nb de points
obtenus par
page :

Solution 6

7 points

Points
obtenus

Objectif détaillé N° 1.1.3.3: Formuler des plaintes

Situation initiale:

Vous travaillez à l'imprimerie Print SA, chemin des lettrines, 1111 Arial, où vous êtes responsable de la commande de matériel. Vous avez passé la commande suivante à la société Qualité & Cie, avenue d'excellence, 1200 Genève:

- 2 palettes de papier, couleur: blanc, format A4, à 80g/m²
- 1 palette de papier, couleur: jaune citron, format A4, à 120g/m²
- 15 paquets de papier, couleur: blanc, format A3, à 170g/m²
- Délai de livraison: 30 mai 2008.

La marchandise a été livrée aujourd'hui, mais le fournisseur a confondu les quantités de livraison: il vous a fait parvenir deux palettes de papier jaune citron et une palette de papier blanc. En outre, une partie des 15 paquets de papier (7 en tout) sont endommagés et leur contenu ne peut plus être utilisé.

Tâche:

Ecrivez une lettre de réclamation à la société Qualité & Cie. Celle-ci doit être formulée de telle sorte qu'elle corresponde aux exigences en matière de correspondance.

Vous obtenez 7 points au total pour la lettre de réclamation.

Total :

Nb de points
obtenus par
page :

Imprimerie Print SA
Chemin des lettrines
1111 Arial

Arial, date d'aujourd'hui

Qualité & Cie
Avenue d'excellence
1200 Genève

Votre livraison de papier

Madame, Monsieur,

En date d'aujourd'hui, nous avons reçu votre livraison de papier.

Lors de la vérification de la marchandise, nous avons constaté que vous aviez commis une erreur de livraison et qu'une partie de la marchandise était défectueuse.

Ainsi, vous avez confondu les quantités de livraison et fourni une palette de papier blanc (au lieu des deux palettes commandées) et deux palettes de papier jaune citron (nous n'en avons commandé qu'une).

En outre, sur les quinze paquets de papier A3 livrés, sept sont endommagés et leur contenu inutilisable.

Nous vous prions de bien vouloir nous livrer d'ici au 10 juin 2008 la quantité de papier manquante et remplacer la marchandise défectueuse.

Lors de la livraison, nous remettons à votre chauffeur le papier jaune citron livré en trop.

En vous remerciant d'avance de votre prompte prise de position, nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Imprimerie Print SA

Nom de l'auteur

Indications pour l'évaluation:

Le candidat doit fournir une solution conformément à l'objectif détaillé 1.1.3.3: dans une situation concrète, je choisis les mots justes pour formuler une critique, un doute, un problème ou une plainte et expose de manière objective ce qui me tient à cœur.

Aspects partiels: s'exprime de manière compréhensible, argumente objectivement sur la base de faits évidents, a des idées pour la procédure ultérieure.

Attribution des points:

- 1 point pour les adresses, l'objet de la lettre et l'introduction;
il est possible d'attribuer des points partiels
- 2 points pour une exposition objective et compréhensible des faits;
il est possible d'attribuer des points partiels
- 2 points pour les propositions quant aux mesures à prendre par le fournisseur (y compris l'indication d'un délai de livraison pour le papier manquant);
il est possible d'attribuer des points partiels
- 1 point pour la conclusion
- 1 point pour l'orthographe / Déduction:
jusqu'à 2 fautes d'orthographe ½ point / plus de 2 fautes d'orthographe: 1 point

– La présentation de la lettre ne fait pas l'objet de l'évaluation

4 juin 2008

Nb de points
obtenus par
page :

page 9 de 32

Solution 7

4 points

Points
obtenus

Objectif détaillé N° 1.6.1.3: Analyser des processus de travail

Situation initiale:

Vous êtes en mesure de comprendre, d'analyser et, si nécessaire, d'améliorer des processus de travail.

Tâche:

Vous trouverez ci-après les différentes étapes relatives au traitement par écrit des réclamations que reçoit une société de services de la part de ses clients. Veuillez examiner le déroulement des étapes sous l'angle des deux aspects mentionnés dans le tableau figurant à la page suivante et faites des propositions d'amélioration correspondantes en utilisant des phrases complètes.

Vous obtenez 2 x 2 points, soit 4 points au total.

1	Réception de la réclamation écrite
2	Le service de courrier interne appose un tampon de réception
3	La lettre est transmise au secrétariat de direction
4	Saisie statistique
5	La lettre est photocopiée et transmise à la direction
6	Surveillance de l'entrée des prises de position internes
7	Prise de position claire -> passage à l'étape suivante Prise de position peu claire -> retour à la direction
8	La lettre est photocopiée et transmise au service de marketing
9	Surveillance de l'entrée des prises de position internes
10	Prise de position claire -> passage à l'étape suivante Prise de position peu claire -> retour au service de marketing
11	La lettre est photocopiée et transmise au service directement concerné par la réclamation
12	Surveillance de l'entrée des prises de position internes
13	Prise de position claire -> passage à l'étape suivante Prise de position peu claire -> retour au service directement concerné par la réclamation
14	Préparation d'une réponse
15	Approbation par la direction
16	Etablissement et envoi de la réponse par le secrétariat de direction
17	Classement

Total :

Nb de points
obtenus par
page :

Aspects à prendre en compte	Possibilités d'amélioration
Durée de traitement de la réclamation	Le traitement de la réclamation dure trop longtemps si chacun des services doit prendre position.
Orientation-client	Il manque l'accusé de réception indiquant au client que la réclamation sera traitée dans les meilleurs délais.

Nb de points
obtenus par
page :

Question 8

Points
obtenus

Objectif détaillé n° : 1.13.2.2 Différence prescriptions - normes 2 points

Total :

Tâche :

Attribuez dans le tableau ci-dessous les termes et abréviations suivants en tant que prescription et / ou norme :

- A4 (exemple déjà attribué)
- Vitesse maximale sur la route (exemple déjà attribué)
- International Organization for Standardization ISO
- Décision étatique
- Uniformisation
- Association Suisse de Normalisation SNV
- Obligation de respecter
- Loi sur les produits chimiques en Suisse
- Recommandations facultatives

(0.25 point par attribution correcte de chaque terme et abréviation, total maximum 2 points)

Solution 8

Prescriptions :	Normes :
Vitesse maximale sur la route	A4
Décision étatique	International Organization for Standardization ISO
Uniformisation	Uniformisation
Obligation de respecter	Association Suisse de Normalisation SNV
Loi sur les produits chimiques en Suisse	Recommandations facultatives

Nb de points
obtenus par
page :

Question 9

Points
obtenus

Objectif détaillé n° : 1.8.2.1 OMC (Organisation Mondiale du Commerce) 6 points

Total :

Situation initiale :

L'organisation mondiale du commerce (OMC) est l'organisation internationale d'envergure mondiale qui développe les règles au niveau du commerce entre ses membres et en impose le respect.

Tâches :

- a) Ci-dessous figurent trois principes concernant la politique commerciale. Cochez s'il s'agit d'un principe édicté par l'OMC ou non. Lorsque vous êtes de l'avis qu'il s'agit d'un principe édicté par l'OMC, expliquez-en la signification en quelques mots ou avec un exemple.

(1 point pour chaque coche correcte concernant chaque principe cité; 1 point pour chaque explication correcte,
total maximum pour cette tâche : 5 points)

Solution 9

1^{er} principe : Non-discrimination

Ce principe est édicté par l'OMC : oui non

Si oui, décrivez-le en quelques mots ou avec un exemple :

Aucun membre de l'OMC ne peut être désavantagé par un autre membre.

Exemple : si le pays A diminue les droits de douane pour le produit XY, ces droits de douane doivent également être diminués pour les autres pays membres.

2^{ème} principe : Fixation de restrictions commerciales

Ce principe est édicté par l'OMC : oui non

Si oui, décrivez-le en quelques mots ou avec un exemple :

Nb de points
obtenus par
page :

3^{ème} principe : Transparence dans les négociations

Ce principe est édicté par l'OMC : oui non

Si oui, décrivez-le en quelques mots ou avec un exemple :

La transparence. Ceci rend impossible des accords à huis clos. Toutes négociations entre différents pays doivent être faites à l'intérieur de l'OMC, de façon à ce que les autres membres puissent en avoir connaissance.

Exemple : le pays diminue les droits de douane sur un produit et en informe tous les membres de l'OMC.

b) La Suisse fait-elle partie de l'OMC ? oui non

Question 10

Points
obtenus

Objectif détaillé n° : 1.8.1.4

**Connaître les répercussions des restrictions
de commerce**

6 points

Total :

Situation initiale :

Le commerce peut être soumis à des restrictions étatiques. Parfois elles sont nécessaires, parfois elles ne le sont pas. Lors de chaque restriction, il y a des « gagnants » et des « perdants ».

Tâche :

Lisez attentivement le texte de la presse suivant. Il s'agit de restrictions commerciales et de mesures étatiques. Répondez en quelques mots aux cinq questions posées.

(0.75 point par réponse correcte aux questions 1 et 2 ; 1 ½ point par réponse correcte aux questions 3, 4 et 5 ;

total maximum 6 points)

C'est un drame national ! Le célèbre cervelas suisse pourrait disparaître cet été déjà, à cause d'une sombre histoire de boyau de boeuf brésilien, dont les stocks se réduisent comme peau de chagrin. Devant un tel désastre, les associations professionnelles de bouchers-charcutiers, relayées par un conseiller aux Etats soleurois, sont allées jusqu'à déposer une interpellation urgente auprès du Conseil fédéral. Mis sous pression, l'Office vétérinaire fédéral (OVF) part en croisade pour soustraire notre vénérable saucisse à une mort programmée.

Pourquoi en est-on arrivé là ? Parce que le boyau qui entoure le cervelas helvète est importé du Brésil. Or les importations d'intestins bovins en provenance de ce pays sont interdites par l'Union européenne depuis avril dernier, à cause du risque lié à l'encéphalite spongiforme bovine* (ESB), qui peut provoquer chez l'homme une maladie mortelle. Dans le cadre des accords bilatéraux, la Suisse a harmonisé son droit avec l'UE dans ce domaine, afin de simplifier le commerce des animaux vivants et des produits carnés. Et, pour l'instant, seuls ces boyaux-là permettent de donner son goût et sa courbure bien spécifiques au cervelas. Mais l'OVF refuse de s'avouer vaincu, et explore d'autres pistes. Le point avec sa porte-parole, Cathy Maret : « Nous cherchons à obtenir des garanties de qualité sur certaines exploitations brésiliennes. On pourrait créer une sorte de label, garantissant que les intestins de bovins provenant de certains élevages choisis par nos soins ne présentent aucun risque pour la santé. »

Alors, le cervelas passera-t-il l'été 2008? En tout cas, l'OVF et les associations professionnelles prennent le taureau par les cornes. Une task force cervelas a même été créée, indique Cathy Maret !

Le Matin Online, 9.1.2008.

* appelée également « maladie de la vache folle »

Nb de points
obtenus par
page :

Solution 10

Question 1 : quel produit est concerné par cette restriction commerciale ?

Boyaux de bœufs du Brésil.

Question 2 : que prescrit cette restriction commerciale ?

Interdiction d'importation en Suisse.

Question 3 : donnez deux raisons pour lesquelles la Suisse a décrété cette restriction ?

- Protection de la santé (risque ESB).
- Dans le cadre des accords bilatéraux, la Suisse a accepté cette règle.

Une réponse correcte donne 1½ point.

Si plusieurs réponses correctes figurent, seul 1½ point peut être donné.

S'il y a des réponses correctes et fausses, seule la réponse correcte compte, la réponse fausse est ignorée.

D'autres réponses correctes sont possibles, même si elles ne figurent pas dans l'article.

Question 4 : qui pourrait profiter de cette restriction commerciale ?

- Fournisseur de produits alternatifs : saucisses, wienerli, etc.
- Fournisseur de boyaux de charcuterie en provenance de pays non touché par l'ESB. Cependant, leurs boyaux doivent correspondre aux demandes des producteurs et aux attentes des consommateurs.

Une réponse correcte donne 1½ point.

Si plusieurs réponses correctes figurent, seul 1½ point peut être donné.

S'il y a des réponses correctes et fausses, seule la réponse correcte compte, la réponse fausse est ignorée.

D'autres réponses correctes sont possibles, même si elles ne figurent pas dans l'article.

Question 5 : comment les professionnels concernés prévoient-ils de résoudre ce problème ?

On pourrait créer une sorte de label, garantissant que les intestins de bovins provenant de certains élevages choisis par nos soins ne présentent aucun risque pour la santé.

Une réponse correcte donne 1½ point.

Si plusieurs réponses correctes figurent, seul 1½ point peut être donné.

S'il y a des réponses correctes et fausses, seule la réponse correcte compte, la réponse fausse est ignorée.

D'autres réponses correctes sont possibles, même si elles ne figurent pas dans l'article.

Nb de points
obtenus par
page :

Question 11

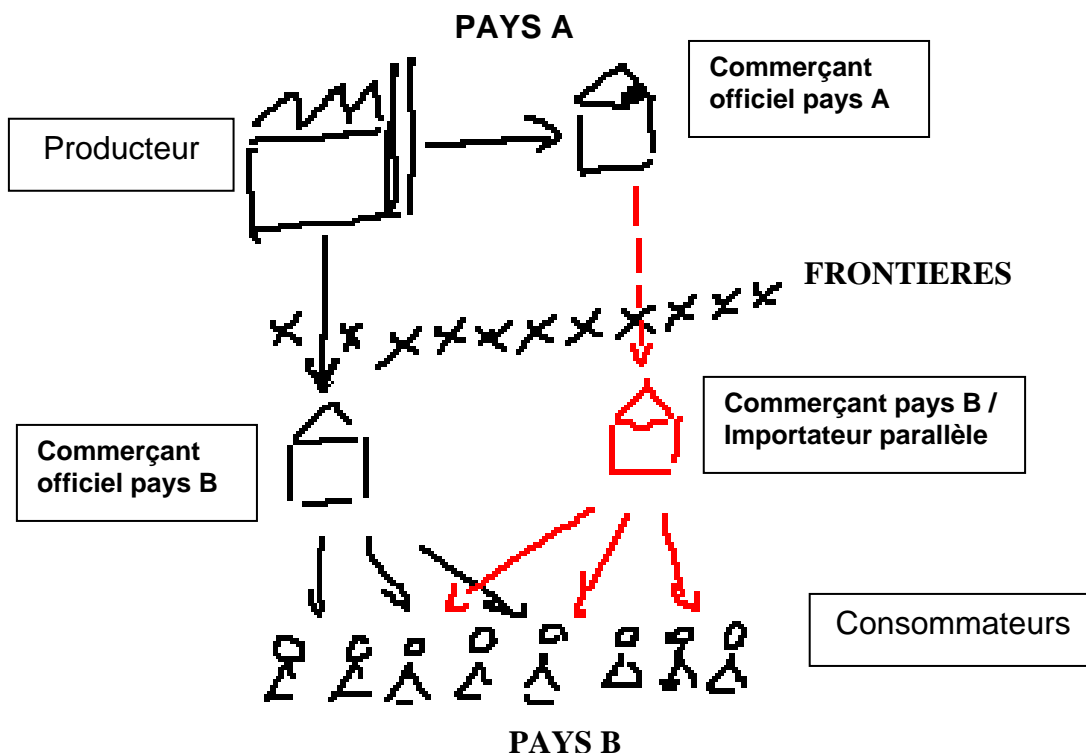
Objectif détaillé n° : 1.13.3.6 Imports parallèles

5 points

Points
obtenus

Total :

Situation initiale :



Tâche :

Vu du côté des consommateurs, l'importation parallèle est-elle positive ou négative ?

Argumentez les avantages et les inconvénients de l'importation parallèle pour le consommateur : pour ce faire, rédigez un texte d'une demi-page au maximum avec des phrases complètes.

(2 points pour le premier avantage ou inconvénient correct décrit dans le texte ; 1 point pour tout autre avantage ou inconvénient correct décrit dans le texte ; 0.25 point sera retiré pour chaque faute d'orthographe ; total maximum 5 points)

Solution 11

Avantages : plus de choix, prix meilleur marché

Inconvénients : traçabilité, qualité

D'autres réponses correctes sont possibles

Nb de points
obtenus par
page :

Question 12

Points
obtenus

Objectif détaillé n° : 1.13.3.1 Liens pratiques des lois et prescriptions 6 points

Total :

Situation initiale :

Les commerçants sont toujours disposés à vérifier l'impact des différentes lois sur le commerce et les entreprises commerciales.

Tâche :

Inscrivez sur chacune des quatre lignes vierges figurant ci-dessous (Cas n°) une loi ou une ordonnance étant importante pour le travail effectué dans votre entreprise formatrice.

Dans chacune des quatre cases, expliquez en quelques mots, pourquoi une telle loi ou ordonnance est si importante pour votre entreprise et comment votre entreprise assure que cette prescription étatique soient respectée.

(½ point pour chaque loi / chaque ordonnance inscrite ; 1 point pour chaque explication compréhensible et correspondant à la loi / l'ordonnance citée ; total maximum 6 points)

Nb de points
obtenus par
page :

Solution 12

Cas n° 1 : Code des obligations (CO)

Important pourquoi ? / comment ou par qui mis en application ? :

Des diverses espèces de contrats / des sociétés commerciales et de la société coopérative / du registre du commerce, des raisons de commerce et de la comptabilité commerciale / des papiers valeurs.

Par le département juridique / comptable ou par un juriste / un comptable.

Cas n° 2 : loi sur le travail (LTr) ou Ordonnances sur le travail (OLTr)

Important pourquoi ? / comment ou par qui mis en application ? :

La loi sur le travail (LTr) constitue le fondement de la protection des travailleurs.

L'ordonnance 3 relative à la loi sur le travail (OLT 3), qui indique quelles sont les obligations et les droits en matière de protection de la santé

L'ordonnance 4 relative à la loi sur le travail (OLT 4), qui traite des prescriptions applicables aux entreprises industrielles et règle la procédure d'approbation des plans et d'autorisation d'exploiter

L'ordonnance 5 relative à la loi sur le travail (Ordonnance sur la protection des jeunes travailleurs, OLT 5) a pour objectif la protection de la santé et de la sécurité au travail des jeunes de moins de 18 ans.

Cas n° 3 : Loi fédérale sur la formation professionnelle (LFPr)

Important pourquoi ? / comment ou par qui mis en application ? :

Formation professionnelle initiale (contrat d'apprentissage, cours interentreprises)

Formation des responsables de la formation professionnelle (formateurs, enseignants)

Cas n° 4 : Loi sur les produits chimiques (LCHIM)

Important pourquoi ? / comment ou par qui mis en application ? :

Solution de branche reconnue par la CFST

Affiches

Formation du personnel

D'autres lois ou ordonnances sont possibles

Question 13

Points
obtenus

Objectif détaillé n° : 1.13.3.4 Responsabilité civile en matière de produit 9 points

Total :

Situation initiale :

Vous trouvez ci-dessous la description d'un cas où un consommateur, protégé par la loi sur la responsabilité du fait du produit (LRFP) exige une indemnisation de la part d'un commerçant.

Un consommateur a acheté, dans un commerce de détail, une machine à café fabriquée en Suisse. Dès qu'il l'a mise en marche à la maison, elle a commencé à brûler. La machine est à jeter à la poubelle et la cuisine doit être repeinte (coûts de CHF 1'200.-).

Le consommateur se réfère la LRFP et exige une nouvelle machine à café de la part du détaillant, la prise en charge des frais de peinture ainsi que qu'une indemnisation car il a été très choqué lors de l'incendie.

Tâche :

Notez trois mots-clés relatifs à la loi sur la responsabilité du fait du produit (LRFP) appelé également « responsabilité civile en matière de produits ». Pour chacun des trois mots-clés, donnez une brève explication. Puis notez pour chacun des trois mots-clés, la signification en relation avec le cas décrit.

(1 point pour chaque mot-clé correct ; 1 ½ point pour chaque explication correcte et compréhensible ; ½ point pour chaque signification compréhensible, relative au cas décrit ; total maximum 9 points)

Solution 13

1^{er} mot-clé relatif à la LRFP :

Dommages consécutifs

Brève explication du mot-clé :

La responsabilité selon la LRFP porte uniquement sur les dommages consécutifs (frais de peinture)

Signification en relation avec le cas décrit :

Les dégâts de la machine à café sont du ressort du contrat de garantie

Nb de points
obtenus par
page :

2^{ème} mot-clé relatif à la LRFP :

Chaîne de responsabilité

Brève explication du mot-clé :

La LRFP engage le fabricant. Si le fabricant peut être désigné, le commerçant/vendeur n'est pas touché

Signification en relation avec le cas décrit :

Produit helvétique : il est fort probable que le détaillant ne devra pas payer, par contre le fabricant devra payer les frais de peinture

3^{ème} mot-clé relatif à la LRFP :

Franchise

Brève explication du mot-clé :

Franchise à CHF 900.- pour limiter les plaintes

Signification en relation avec le cas décrit :

Les dommages consécutifs sont de CHF 1'200.-. En fonction du nombre d'années que l'appartement n'a pas été rénové, une partie (si pas rénové les 10 dernières années avant le feu) ou tout le montant seront pris en charge

D'autres mots-clés corrects en relation avec le texte de la connaissance de la branche sont possibles

Question 14

Points
obtenus

Objectif détaillé n° : 1.11.1.2 Importance des mesures de promotion des ventes
8 points

Total :

Situation initiale :

En complément de la publicité, qui agit plutôt à moyen et long terme, la stimulation des ventes – également appelée Sales Promotion – vise des réactions rapides des clients. Elle veut créer un attrait à court terme qui doit immédiatement conduire à l'achat d'une marchandise ou à l'utilisation d'un service. Le lieu d'action de la stimulation des ventes est d'abord le Point of Sale POS, donc le lieu de vente.

Tâche :

Choisissez (et cochez) l'un des trois types d'entreprises suivantes :

- Discounter de produits alimentaires
- Magasin spécialisé dans le sport
- Magasin de vêtement (niveau de prix élevé)

Puis cochez dans chacun des six thèmes figurant dans le tableau sur les pages suivantes, une des trois propositions correspondant au type d'entreprise que vous avez choisi et justifiez-la.

Remarque : dans cette tâche, ce n'est pas simplement juste ou faux. Si l'explication de votre choix est compréhensible, vous obtenez les points complets, même si votre choix ne semblait pas correspondre au départ à l'entreprise que vous avez choisie.

(1 ½ point pour quatre des six thèmes traités de manière compréhensible ; 1 point pour deux autres thèmes traités de manière compréhensible;
total maximum 8 points)

Nb de points
obtenus par
page :

	<input checked="" type="checkbox"/> cochez à chaque fois l'une des trois cases
Design de l'espace de vente	<input type="checkbox"/> beaucoup de bois et de cuir <input type="checkbox"/> tablards en bois fixés sur des câbles en acier <input type="checkbox"/> palettes posées au sol et gondoles en métal léger Parce que _____ _____ _____ _____
Musique de fond	<input type="checkbox"/> classique <input type="checkbox"/> pop <input type="checkbox"/> folklore / musique de variété Parce que _____ _____ _____ _____
Eclairage	<input type="checkbox"/> éclairage clair au néon <input type="checkbox"/> spots halogènes et éclairage indirect <input type="checkbox"/> gros chandeliers en cristal et éclairage indirect Parce que _____ _____ _____ _____

Nb de points
obtenus par
page :

Température ambiante	<input type="checkbox"/> pas de climatisation <input type="checkbox"/> plutôt frais <input type="checkbox"/> plutôt chaud Parce que _____ _____ _____ _____
Conception des itinéraires dans le magasin	<input type="checkbox"/> indicateurs en couleur au sol <input type="checkbox"/> chaque secteur est affiché par un symbole sur un drapeau <input type="checkbox"/> aucun marquage spécial Parce que _____ _____ _____ _____
Vendeurs	<input type="checkbox"/> jeunes et formés <input type="checkbox"/> anciens et possédant de l'expérience <input type="checkbox"/> sportifs et professionnels Parce que _____ _____ _____ _____

Nb de points
obtenus par
page :

Solution 14

- Discounter de produits alimentaires (1)
- Magasin spécialisé dans le sport (2)
- Magasin de vêtement (niveau de prix élevé) (3)

	<input checked="" type="checkbox"/> cochez à chaque fois l'une des trois cases
Design de l'espace de vente	<input type="checkbox"/> beaucoup de bois et de cuir (3) <input type="checkbox"/> tablaris en bois fixés sur des câbles en acier (2) <input type="checkbox"/> palettes posées au sol et gondoles en métal léger 1 Parce que _____
Musique de fond	<input type="checkbox"/> classique (3) <input type="checkbox"/> pop (1/2) <input type="checkbox"/> folklore / musique de variété (1/2) Parce que _____
Eclairage	<input type="checkbox"/> éclairage clair au néon (1) <input type="checkbox"/> spots halogènes et éclairage indirect (2) <input type="checkbox"/> gros chandeliers en cristal et éclairage indirect (3) Parce que _____
Température ambiante	<input type="checkbox"/> pas de climatisation (2) <input type="checkbox"/> plutôt frais (1) <input type="checkbox"/> plutôt chaud (3) Parce que _____
Conception des itinéraires dans le magasin	<input type="checkbox"/> indicateurs en couleur au sol (1/2) <input type="checkbox"/> chaque secteur est affiché par un symbole sur un drapeau (1/2) <input type="checkbox"/> aucun marquage spécial (2/3) Parce que _____

Solution (suite)

Vendeurs	<input type="checkbox"/> jeunes et formés (1/2) <input type="checkbox"/> anciens et possédant de l'expérience (2/3) <input type="checkbox"/> sportifs et professionnels (2) Parce que _____
----------	--

Question 15

Points
obtenus

Objectif détaillé n° : 1.9.1.1

Le circuit économique

6 points

Total :

Situation initiale :

De la matière première au consommateur final, les biens et prestations sont traités par différentes entreprises. Les différents membres d'un circuit économique se distinguent par la nature des tâches qu'ils exécutent.

Tâche :

Complétez le circuit économique entre la nature et le consommateur final pour un produit venant de votre entreprise formatrice :

- Vous choisissez un produit de votre entreprise
- Vous citez quatre étapes que va parcourir ce produit dans le circuit économique
- Pour chaque étape, vous décrivez ce qui sera effectué

(½ point pour chaque étape correctement citée ; 1 point pour chaque tâche effectuée correspondant à chaque étape;
total maximum 6 points)

Voici le produit de mon entreprise que j'ai choisi :

(si aucun produit adéquat de votre entreprise ne vous vient à l'esprit, choisissez un exemple de produit qui vous convient).

Etapes du circuit économique :	Tâche(s) :
<i>Nature</i>	<i>Contient les matières premières</i>
<i>Consommateur final</i>	<i>Achète et consomme</i>

Nb de points
obtenus par
page :

Solution 15

Voici le produit de mon entreprise que j'ai choisi :

Produit cité par le candidat

Etapes du circuit économique :	Tâche(s) :
<i>Nature</i>	<i>Contient les matières premières</i>
<i>Extraction des matières premières</i>	<i>Extraire les matières premières de la nature</i>
<i>Fabricant (traitement des matières premières)</i>	<i>Traite la matière première pour fabriquer un produit</i>
<i>Grossiste</i>	<i>Achète et stocke le produit fini en grande quantité</i>
<i>Détaillant</i>	<i>Achète le produit auprès des grossistes, peut le détailler (diminuer la quantité par paquet) et le vend au consommateur final</i>
<i>Consommateur final</i>	<i>Achète et consomme</i>

Selon le produit, respectivement l'entreprise, le circuit économique peut être structuré différemment. Des solutions compréhensibles permettent d'atteindre le nombre de points total.

Question 16

Points
obtenus

Objectif détaillé n° : 1.11.1.5

Mix marketing

6 points

Total :

Situation initiale :

A proximité d'une école professionnelle et d'une université, un magasin de vêtements de sport pour l'extérieur va s'ouvrir en octobre de cette année et s'appellera **Sport-Fashion**.

Concevez un marketing Mix pour ce magasin afin d'atteindre les objectifs suivants :

Objectif au niveau des produits :

- Nous gérons un assortiment étroit et plat, nous nous concentrons sur la mode actuelle des vêtements de sport pour l'extérieur.
- Nous vendons des vêtements de sport tendance et bon marché. Pour ce faire, nous importons de grandes quantités en provenance d'Extrême-Orient.
- Le conseil au client est compétent et adapté à la clientèle.

Objectif au niveau du marché :

- Nous visons à ce que Sport-Fashion soit reconnu dans les 6 premiers mois comme magasin de vêtements de sport le meilleur marché par les jeunes de la région.
- Nous nous imposons dans le marché régional grâce à nos prix et nous faisons constamment des actions.
- Nous voulons créer une clientèle fidèle.

Tâche :

Complétez le tableau figurant sur la page suivante :

- 1^{ère} colonne : citez les quatre domaines du marketing mix (4P).
- 2^{ème} colonne : citez pour chaque domaine deux instruments appropriés.
- 3^{ème} colonne : décrivez l'utilisation concrète de chaque instrument que vous avez cité afin d'atteindre les objectifs définis.

(1 ½ point pour chaque ligne complètement remplie et correspondant aux objectifs fixés; si une ligne n'est que partiellement remplie, aucun point ne sera attribué ; total maximum 6 points)

Nb de points
obtenus par
page :

Solution 16

Domaines du marketing mix	Instruments	Mise en jeu (utilisation concrète de chaque instrument)
Produit	<ul style="list-style-type: none"> - habillage dans les couleurs de tendance - Conseil lors de la vente 	<ul style="list-style-type: none"> - Nous achetons des fins de série de l'assortiment de grandes marques de vêtements de sport. - Les jeunes vendeurs-euses seront régulièrement formés afin qu'ils puissent conseiller de manière compétente.
Prix	<ul style="list-style-type: none"> - Conditions de crédit - Rabais et bonus 	<ul style="list-style-type: none"> - Nous acceptons les cartes de crédits. - Actions de saison : achetez une nouvelle veste de ski et nous vous offrons le pantalon correspondant.
Place (en anglais) Distribution (en français)	<ul style="list-style-type: none"> - Zone de vente située dans la zone de stockage - Shop Internet 	<ul style="list-style-type: none"> - Nous organisons la zone de stockage de telle façon qu'elle serve de surface de vente. - Nous offrons également notre assortiment sur Internet.
Promotion	<ul style="list-style-type: none"> - Publicité - sponsoring 	<ul style="list-style-type: none"> - Nous faisons de la publicité dans la presse régionale et distribuons des flyers. - Nous nous engageons dans des événements réalisés par notre secteur de clients.

D'autres combinaisons judicieuses des instruments de marketing sont possibles.

Nb de points obtenus par page :

Question 17Points
obtenus**Objectif détaillé n° : 1.13.1.2 Tâches de l'administration douanière 6 points****Total :****Situation initiale :**

Le domaine des douanes en Suisse effectue quatre tâches principales.

Tâche :

Citez les quatre tâches principales de l'administration douanière helvétique puis, sur la base d'un exemple que vous avez choisi, décrivez en quelques mots de quoi il s'agit.

Remarque : deux des tâches principales (2^{ème} et 3^{ème} tâche) sont déjà citées !

(½ point pour chacune des deux autres tâches principales correctes ; 1 point par explication correspondante pour la 1^{ère} et 3^{ème} tâche ; 1 ½ point par explication correspondante pour la 2^{ème} et 4^{ème} tâche ;

total maximum 6 points)

Solution 17

Solutions selon le texte de connaissance de la branche ; d'autres exemples correspondants sont possibles.

Texte de connaissance de la branche (extrait)**3. Tâches de l'administration douanière****Perception des redevances**

Droits de douane; taxe sur la valeur ajoutée lors d'importation ; impôts sur les huiles minérales, les automobiles, le tabac et la bière ; redevances sur le trafic des poids lourds et l'utilisation des routes nationales ; taxe d'incitation sur les composés organiques volatiles (COV), etc.

Coopération avec les autorités et organisations étrangères

Surveillance de l'importation et de l'exportation de certaines marchandises ; protection de l'agriculture dans le cadre des accords GATT / OMC ; statistiques du commerce extérieur, etc.

Protection de la population et de l'environnement

Contrôle des denrées alimentaires à la frontière ; protection des animaux, des plantes et des espèces; lutte contre la contrebande de stupéfiants ; contrôle du trafic de matériel de guerre et d'armes ; contrôle du trafic des marchandises dangereuses, substances radioactives et toxiques ; contrôle des métaux précieux ; protection des marques, indications géographiques de provenance ; etc.

Sécurité dans l'espace public

Exécution des mesures de sécurité internationales et d'embargo ; contrôle des personnes et des passeports ; entrées illégales sur le territoire ; observation des prescriptions sur la circulation routière lors de l'entrée et de la sortie ; soutien aux administrations douanières étrangères, etc.

Nb de points
obtenus par
page :