

Examens finaux Pratique professionnelle – écrit 2015 / Série 1
(Ordonnance sur la formation professionnelle 2012)

Nom et prénom
du/de la candidat-e:

Numéro du/de la
candidat-e:

Arrondissement
d'examen:

Entreprise ou entreprise
de stage/Ecole:

Type de formation: (cocher ce qui convient) **Formation régulière** **Art. 15 (école/stage pratique)** **Art. 32 (formation continue/adultes)**

Veuillez prendre note de ce qui suit:

1. L'examen est composé de la présente partie écrite.

Examen	Temps accordé	Points possibles	Points obtenus	Note
14 Tâches	90 minutes	68 points		

2. Cette série d'examens comprend 14 tâches sur un total de 25 pages: merci de contrôler que la série est bien complète.
3. Inscrivez vos nom et prénom(s), le numéro de candidat-e, l'arrondissement d'examen et le nom de l'entreprise / le nom de l'école aux endroits prévus à cet effet sur la présente feuille.
4. Vous pouvez effectuer les différentes tâches dans l'ordre que vous souhaitez.
5. A titre d'aide, vous pouvez disposer d'une calculatrice sur laquelle on ne peut ni écrire ni programmer.
6. Lisez attentivement les questions avant de commencer à y répondre.
7. Faites porter vos réponses uniquement sur les situations initiales.
8. Pour chaque tâche, veillez à observer sous quelle forme vos réponses sont demandées (phrases entières, mots-clés etc.).
9. Vous avez 90 minutes pour répondre aux questions posées.

Nous vous souhaitons bonne chance!

Nombre de points obtenus et visa des expert-e-s:															
Tâches 1 - 14	T 1	T 2	T 3	T 4	T 5	T 6	T 7	T 8	T 9	T 10	T 11	T 12	T 13	T 14	Total points
Nombre de points obtenus:															
Visa:															

Signature des expert-e-s:

Points

Tâche 1**5 points****Objectif évaluateur 1.1.3.4 Présenter des réclamations contre des partenaires commerciaux****Situation initiale:**

Des problèmes peuvent survenir après la conclusion d'un contrat de vente. Ceux-ci demandent une réaction immédiate de la part de l'acheteur.

Tâche:

Quelle attente un client peut-il raisonnablement avoir dans les exemples ci-dessous? Cochez l'attente la plus pertinente et expliquez votre choix. Vous obtenez 1 point pour chaque solution logique accompagnée d'une explication appropriée, soit 5 points au total.

1. Les médailles destinées à la course de ski organisée pour nos collaborateurs ne peuvent pas être livrées dans les délais.

Echanger la marchandise Rabais Annuler le contrat

Explication: _____

2. Les cadeaux publicitaires commandés pour une foire ne pourront être livrés qu'une heure après l'ouverture de celle-ci.

Echanger la marchandise Rabais Annuler le contrat

Explication: _____

3. Nous avons commandé des chemises jaunes (couleur de notre marque) pour nos collaborateurs. Les chemises livrées sont vertes.

Echanger la marchandise Rabais Annuler le contrat

Explication: _____

Nombre
de points
obtenus
par page:

Points

4. Un mauvais médicament est livré à un patient.

- Echanger la marchandise Rabais Annuler le contrat

Explication: _____

5. La tourte de mariage est livrée à temps dans la salle de banquet, mais la décoration en sucre ne correspond pas à la couleur indiquée sur la commande.

- Echanger la marchandise Rabais Annuler le contrat

Explication: _____

Nombre
de points
obtenus
par page:

		Points
Tâche 2	2 points	
Objectif évaluateur 1.1.7.2 Administrer les données et les documents		
Situation initiale:		
Une place de travail bien organisée dispose d'un système d'archivage bien conçu. Le terme «archivage» désigne la conservation et le classement de documents.		
Tâches:		
a) Citez deux systèmes de classement physique utilisés dans un bureau . Vous obtenez ½ point par réponse correcte, soit 1 point au total.		
1)	_____	
2)	_____	
b) Citez deux systèmes de classement physique utilisés pour l'archivage de longue durée . Vous obtenez ½ point par réponse correcte, soit 1 point au total.		
1)	_____	
2)	_____	
		Nombre de points obtenus par page:

Points

Tâche 3**2 points****Objectif évaluateur 1.1.2.3 Gérer les informations des clients****Situation initiale:**

La loi sur la protection des données fixe les principes à respecter lorsqu'une personne privée ou des autorités utilisent des données d'une autre personne privée ou d'une entreprise.

Tâche:

Indiquez si les énoncés suivants sont vrais ou faux.

Vous obtenez ½ point par réponse correcte, soit 2 points au total.

Énoncé	Vrai	Faux
Tout ce qu'un client me confie sur sa personne n'est pas protégé.		
Pour gagner de nouveaux clients, un agent d'assurance indique le nom de personnalités célèbres qui sont assurées auprès de son entreprise. Comme il ne donne pas d'autres détails sur ces personnes, la protection des données n'est pas violée.		
Moyennant une procuration, un client peut me libérer de l'obligation de garder le secret envers certaines personnes.		
Si je viole la protection des données dans l'exercice de mes fonctions, je ne suis pas responsable personnellement. C'est mon employeur qui doit assumer la responsabilité.		

Nombre de points obtenus par page:

	Points
Tâche 5	2 points
Objectif évaluateur 1.1.3.2 Evaluer les résultats	
Situation initiale:	
Vous collaborez à un projet auquel participent plusieurs personnes. Après chaque réunion de l'équipe de projet, vous recevez un procès-verbal. Celui-ci vous donne notamment des informations sur le calendrier du projet.	
Tâches:	
a) Quelles autres informations importantes en lien avec la réalisation du projet vous fournit le procès-verbal en plus de celles relatives au calendrier? Indiquez deux informations. Vous recevez ½ point par réponse correcte, soit 1 point.	
1) Calendrier	
2) _____	
3) _____	
b) Quels moyens auxiliaires ou quels outils pouvez-vous utiliser pour assurer le suivi ou le contrôle du calendrier? Citez-en deux. Vous obtenez ½ point par réponse correcte, soit 1 point au total.	
1) _____	
2) _____	
	Nombre de points obtenus par page:

		Points
Tâche 6		6 points
Objectif évaluateur 1.1.7.6 Acquérir et gérer les équipements de bureau et le matériel de consommation		
Situation initiale:		
<p>Les photocopieuses de votre entreprise formatrice doivent être progressivement remplacées. Elles ne correspondent plus aux exigences et aux possibilités techniques actuelles. Les collaborateurs ont des attentes très diverses concernant les nouveaux appareils: silencieux, rapides, possibilité de faire des photocopies en couleur, agrandissements jusqu'au format A3, agrafage, perforation, écologique, etc. Vous disposez d'un budget maximum de CHF 30 000 pour acquérir 10 appareils. Vous avez reçu trois offres:</p>		
<hr/>		
Fournisseur 1:	10 appareils multifonctions (imprimante, scanner et fax) au prix de CHF 2 700 par appareil, contrat de maintenance en option au coût de CHF 0.04 par copie. Descriptif: 20 pages par minute, 10 pages par minute en cas d'impression recto verso, finisseur d'agrafage et de perforation interne, agrandissements jusqu'au format A3; label d'efficacité énergétique Energy Star; grâce à la maintenance en ligne, le fournisseur détecte les besoins en consommables et les dysfonctionnements.	
<hr/>		
Fournisseur 2:	10 appareils multifonctions (imprimante, scanner et fax) avec finisseur de perforation intégré. Malgré sa vitesse d'impression de 30 pages par minute (15 pages pour les impressions recto verso), l'émission de bruit est réduite; agrandissements jusqu'au format A3. Dotés du label d'efficacité énergétique Energy Star, les appareils sont offerts à CHF 2 800 pièce.	
<hr/>		
Fournisseur 3:	10 appareils multifonctions (imprimante, scanner et fax) avec finisseur de pliage des copies. Une fonction économie d'énergie (Energy Star) permet de réduire les coûts. Les appareils peuvent être achetés (CHF 3 200 pièce) ou pris en leasing à de très bonnes conditions. Equipés d'un filtre à particules (toner), ils peuvent être placés à proximité immédiate des places de travail. Vitesse d'impression: 30 pages par minute, 15 pages par minute en mode recto verso. Nous recommandons un contrat de maintenance au coût de CHF 0.04 par copie.	
<hr/>		
		Nombre de points obtenus par page:

Points

Tâches:

- a) Comment recensez-vous les besoins et les désirs des collaborateurs et collaboratrices concernant les nouveaux appareils?
Décrivez votre **démarche** et les **moyens auxiliaires** que vous utiliserez.
Vous obtenez 1 point pour la description de votre démarche et 1 point pour le choix d'un moyen auxiliaire, soit 2 points au maximum.

Démarche: _____

Moyen auxiliaire: _____

**Nombre
de points
obtenus
par page:**

Points

- b) Sur la base des données mentionnées ci-dessus, complétez le tableau suivant de trois autres critères importants et indiquez si les fournisseurs les offrent ou non. Vous obtenez 1 point par ligne remplie correctement, soit 3 points au maximum.

Critères	Fournisseur 1	Fournisseur 2	Fournisseur 3
Offre correspondant au budget	Oui	Oui	Non
Possibilité de conclure un contrat de maintenance	Oui	Non	Oui
Vitesse d'impression correspond aux exigences	Non	Oui	Oui
Appareil multifonctions	Offert par tous les fournisseurs, ne peut pas être utilisé comme argument		
Zoom	A3	A3	Non
Appareil écologique (Energy Star)	Offert par tous les fournisseurs, ne peut pas être utilisé comme argument		
1)			
2)			
3)			

- c) Choisissez un fournisseur/appareil et justifiez votre choix. Vous obtenez 1 point si la justification de votre choix est logique.

Choix du fournisseur/appareil: _____

Justification: _____

Nombre
de points
obtenus
par page:

Points

Tâche 7**6 points****Objectif évaluateur 1.1.6.1 Traiter les factures entrantes et sortantes****Situation initiale:**

Après avoir envoyé à un client plusieurs rappels restés sans effet, vous décidez de le mettre aux poursuites.

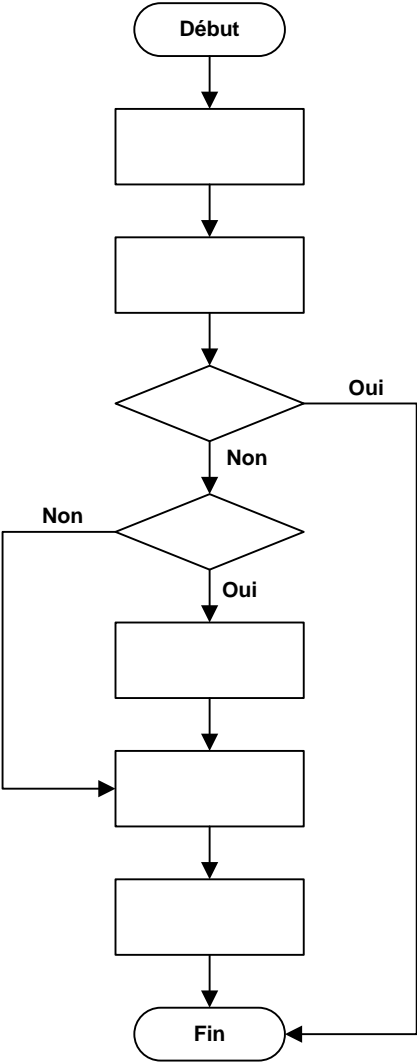
Tâches:

- a) Mettez les différentes **étapes** ci-dessous dans l'ordre correct.
Pour ce faire, il suffit de reporter les **numéros 1 à 7** dans l'ordre qui convient dans l'ordinogramme sur la page suivante.
Vous obtenez $\frac{1}{2}$ point par attribution exacte, soit $3\frac{1}{2}$ points au total.

Étapes	Numéro
Annulation de l'opposition	1
Opposition?	2
Continuation de la poursuite	3
Réquisition de poursuite	4
Païement?	5
Réquisition de continuer la poursuite	6
Commandement de payer	7

**Nombre
de points
obtenus
par page:**

Ordinogramme



Points

Nombre de points obtenus par page:

Points

- b) Quelles sont les trois étapes (conformément à la tâche A) relevant de votre responsabilité, autrement dit de celle du créancier?

Vous obtenez ½ point par réponse correcte, soit 1½ point au total.

- c) Comment comptabilisez-vous la facture de l'Office des poursuites pour l'avance des frais? Vous obtenez 1 point pour l'écriture comptable correcte.

Les comptes suivants sont à disposition:

- Débiteurs
- Pertes sur débiteurs
- Créanciers
- Ducroire

Ecriture comptable:

Doit	Avoir

Nombre
de points
obtenus
par page:

Tâche 8**5 points****Objectif évaluateur 1.1.2.2 Mener des entretiens client****Situation initiale:**

Bulles SA, un des dépositaires de boissons les plus importants, organise une fois par année une journée de formation destinée aux collaborateurs et collaboratrices des services vente et après-vente. Votre supérieur vous a chargé/e de la partie de la formation qui traite de la conduite des entretiens.

Tâche:

Complétez le tableau sur la page suivante. Pour chaque étape importante de l'entretien de vente, indiquez un objectif adéquat à atteindre.

Vous obtenez 1 point par étape, soit 5 points au total.

Points

**Nombre
de points
obtenus
par page:**

		Points
	Description de l'objectif	
1 ^{re} étape: Accueil		
2 ^e étape: Définition des besoins		
3 ^e étape: Argumentation		
4 ^e étape: Conclusion		
5 ^e étape: Suivi de l'entretien		
		Nombre de points obtenus par page:

Points

Tâche 9**7 points****Objectif évaluateur 1.1.7.2 Administrer les données et les documents****Situation initiale:**

Lors de votre travail quotidien, vous avez souvent à faire à des données personnelles. Dans ce domaine, il est très important de savoir comment il faut gérer ces données.

Tâches:

- a) Définition des données personnelles? Cochez la description correcte. Vous obtenez ½ point si votre réponse est correcte.

- Informations qui se rapportent à une personne physique identifiée ou identifiable.
- Informations qui se rapportent à une personne morale identifiée ou identifiable.
- Informations qui se rapportent à une personne physique ou morale identifiée ou identifiable.

- b) Quelles données sont des données personnelles? Indiquez si les exemples dans le tableau ci-dessous sont des données personnelles ou non. Vous obtenez ¼ de point par réponse correcte, soit 2 points au total.

Données	Données personnelles	Pas de données personnelles
Gestion des médicaments de la pharmacie d'un hôpital (quantité et date d'expiration des médicaments en stock)		
Annuaire du personnel (y compris les informations personnelles)		
Statistique suisse de l'emploi		
Annuaire du personnel (uniquement prénom, nom et fonction au sein de l'entreprise, sans les informations personnelles)		
Plan de fermeture d'un immeuble de bureaux (indiquant quelle clé correspond à quelle serrure)		
Répertoire des patients d'un hôpital cantonal		
Répertoire des créanciers d'une petite commune		
Tableau des accidents de la SUVA (liste comprenant les types d'accidents selon le sexe et l'âge)		

Nombre de points obtenus par page:

Points

- c) Quelles informations permettent d'identifier des personnes? Indiquez si les exemples dans le tableau permettent d'identifier des personnes ou non. Vous obtenez $\frac{1}{4}$ de point par réponse correcte, soit 2 points au total.

Informations fournies	Identification possible	Identification n'est pas possible
«Un bénéficiaire AI» (indication dans une publication)		
N° de client: 4 586 de votre base de données clients		
La procureure générale suppléante du canton de Schwyz		
«Bertrand (43 ans)» (indication dans un journal à sensation)		
La présidente de l'association faïtière des enseignants suisses		
Un étudiant en médecine de Berne (indication donnée sur l'auteur d'une déclaration dans une étude)		
Numéro de sécurité sociale: 789.4536.9657.97		
Un employé non qualifié dans le domaine de la gastronomie gagne en moyenne 3 407 francs brut par mois		

- d) Il y a des données personnelles sensibles qui donnent des informations sur les opinions ou activités religieuses, philosophiques, politiques et syndicales, la santé, la sphère intime, l'appartenance à une race ou à une ethnie, des mesures d'aide sociale, des poursuites ou des sanctions pénales et administratives.

Quelles informations s'apparentent à des données telles qu'elles sont décrites ci-dessus? Indiquez si les exemples dans le tableau sont des données sensibles ou non. Vous obtenez $\frac{1}{4}$ de point par réponse correcte, soit $2\frac{1}{2}$ points au total

Informations	Données personnes sensibles	Pas de données personnelles sensibles
.... travaille dans l'entreprise Dupont & Dupond SA.		
.... est membre de la scientologie.		
.... souffre d'un cancer.		
.... a été condamné pour violence domestique.		
.... est citoyen anglais.		
.... touche une rente AI.		
.... est en traitement médical suite à un accident.		
.... touche un revenu imposable de 87 400 francs.		
.... est veuf.		
.... est de confession réformée.		

Nombre de points obtenus par page:

Tâche 10**5 points****Objectif évaluateur 1.1.7.3 Organiser des séances et des manifestations****Situation initiale:**

Vous avez organisé un événement pour les collaborateurs et collaboratrices de votre entreprise. A présent, vous souhaitez savoir si les participant-e-s étaient satisfait-e-s.

Tâche:

Remplissez le tableau sur la page suivante en indiquant deux critères d'évaluation par thème (sur la base de l'exemple donné).

Chaque critère ne peut être indiqué qu'une fois.

Vous obtenez ½ point par critère logique, soit 5 points au total.

Points

**Nombre
de points
obtenus
par page:**

		Points
Thème	Critères	
Exemple: Lieu	Exemple: 1) Facilement accessible 2) Parkings en nombre suffisant	
Locaux	1)	
	2)	
Planification / horaire	1)	
	2)	
Programme (contenu)	1)	
	2)	
Repas	1)	
	2)	
Ambiance parmi les participant-e-s	1)	
	2)	
		Nombre de points obtenus par page:

Points

Tâche 12**7 points****Objectif évaluateur 1.1.7.4 S'occuper du courrier et des colis****Situation initiale:**

Vous travaillez dans une petite entreprise commerciale. Le traitement du courrier entrant est clairement défini et fait partie de vos tâches.

Tâches:

- a) A la page suivante, vous trouverez un ordinogramme comprenant des symboles d'activités et de décisions numérotés. Reportez les numéros dans le tableau ci-dessous en vous basant sur cet ordinogramme (n° 1 et 3 à 12). Une activité n'est pas encore définie; désignez-la en utilisant la dernière ligne du tableau.

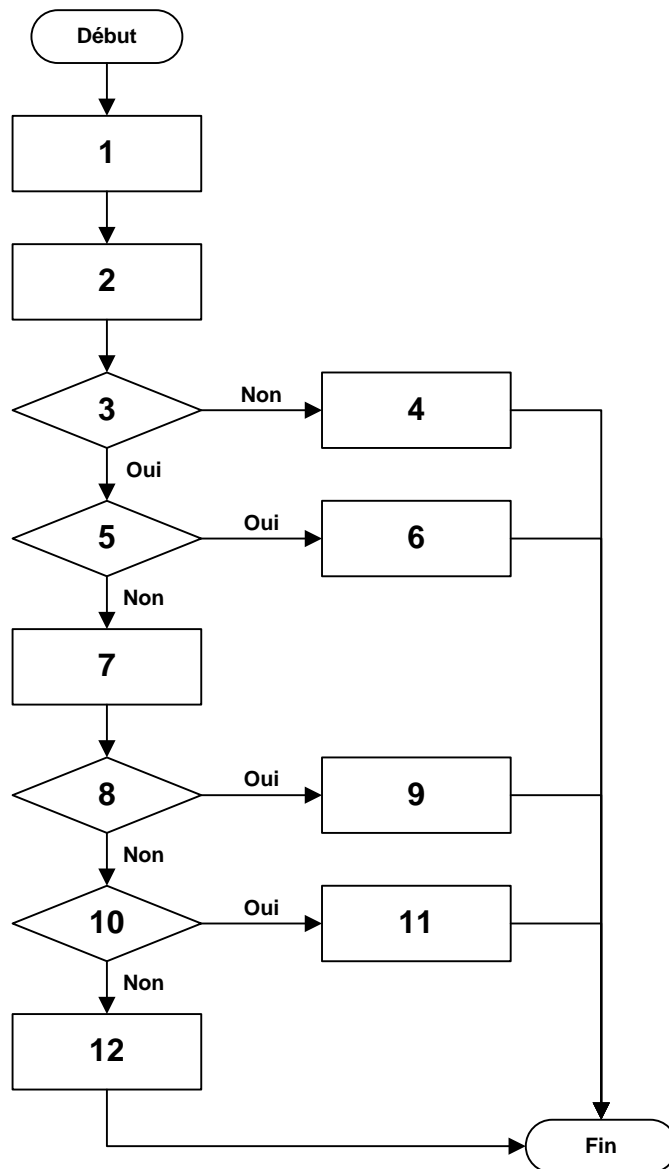
Vous obtenez ½ point par attribution correcte et ½ point pour la désignation pertinente de l'activité manquante, soit 6 points au total.

Numéro	Activité
	S'agit-il d'une commande?
	S'agit-il d'une facture?
	Livraison du courrier par le facteur
	Transmission au service de comptabilité
	Transmission du courrier à la direction sans l'ouvrir
	Transmission du courrier restant à l'administration
	Ouvrir le courrier
	Le courrier nous est-il adressé?
	Le courrier est-il adressé à la direction?
2	Vérification de l'adresse du destinataire
	Transmission au service de vente

Nombre de points obtenus par page:

Points

Ordinogramme



- b) Une lettre adressée à un collaborateur doit lui être transmise sans être ouverte.
 Justifiez cette directive.
 Vous obtenez 1 point si votre justification est correcte.

Nombre de points obtenus par page:

Points

Tâche 13**6 points****Objectif évaluateur 1.1.8.3 Utiliser ses connaissances de l'entreprise****Situation initiale:**

L'image est une représentation individuelle que l'on se fait d'une marque, d'un produit ou d'une entreprise. Différents facteurs peuvent influencer la perception et l'appréciation de cette image de manière déterminante.

Tâche:

Enumérez quatre facteurs qui peuvent exercer une influence déterminante sur notre conception ou appréciation de l'image d'une entreprise. Notez en outre pour chaque facteur comment vous pouvez personnellement l'influencer de manière positive. Vous obtenez $\frac{1}{2}$ point par facteur et un 1 point par action, soit 6 points au total.

Facteur	Action

Nombre de points obtenus par page:

Tâche 14**4 points****Objectif évaluateur 1.1.2.4 Préparer et mener des entretiens avec les clients****Objectif évaluateur 1.1.2.2 Mener des entretiens client****Situation initiale:**

Vous devez traiter une réclamation écrite d'une cliente.

Votre chef souhaite que vous téléphoniez à cette cliente pour clarifier la situation.

La cliente a fait la réclamation suivante:

- Elle a reçu une partie de la livraison deux fois.
- Elle souhaite retourner la marchandise sans devoir payer les frais.
- Le délai de restitution est déjà échu.

Tâches:

- a) Vous vous préparez à l'entretien en formulant deux questions ouvertes afin de pouvoir traiter la réclamation de manière ciblée.

Notez ces deux questions.

Vous obtenez 1 point par question ouverte, soit 2 points au total.

1) _____

2) _____

- b) Quelles questions fermées pouvez-vous poser concernant cette réclamation?

Citez- en également deux.

Vous obtenez 1 point par question logique, soit 2 points au total.

1) _____

2) _____

Points

Nombre
de points
obtenus
par page: