
2025Procédure de qualification

Gestionnaire du commerce de détail CFC

Position 2 : Série 1**DCO B****Gestion et présentation des produits et prestations****oral**

Situation critique « Fuite d'eau »**Situation de départ**

Alors que vous effectuez votre tournée de vérification avant l'ouverture du magasin, vous remarquez une importante fuite d'eau provenant du plafond, située au-dessus d'une allée passante. L'eau s'écoule directement sur une prise électrique murale et commence à former une flaque qui s'étend progressivement. Vous constatez également que des câbles électriques sont à proximité et que certains clients commencent à arriver près de l'entrée du magasin.

Cette situation représente un risque majeur, tant pour la sécurité des clients et du personnel que pour l'intégrité des installations électriques et de la marchandise.

Tâche

Citez les mesures nécessaires que vous prenez dans cette situation.

Pour chaque mesure, expliquez pourquoi vous la prenez.

Évaluation

Votre performance sera évaluée selon les questions principales suivantes :

- L'apprenti(e) décrit-il/elle une procédure plausible dans la situation décrite ?
- L'apprenti(e) justifie-t-il/elle correctement sa démarche ?

Cadre temporel

5 minutes de préparation

5 minutes d'examen

Solution type

Situation critique « Fuite d'eau »

Mesures	Justifications
Interdire immédiatement l'accès à la zone à l'aide de panneaux « Danger – Risque d'électrocution » et de barrières de sécurité.	Assurer la protection immédiate des clients et collaborateurs en limitant l'exposition au risque.
Déconnecter l'alimentation électrique de la zone concernée si possible (via le tableau électrique).	Réduire le risque d'électrocution et d'incendie.
Informier immédiatement le responsable du magasin et le service de maintenance.	Permettre une coordination rapide des interventions.
Appeler un électricien et un plombier en urgence.	L'électricien doit sécuriser les installations avant toute intervention sur la fuite d'eau.
Évacuer toute marchandise située à proximité de la fuite et vérifier si des produits sont endommagés.	Limiter les pertes et éviter des dégâts supplémentaires.
Communiquer avec les collaborateurs pour leur expliquer la situation et leur indiquer la marche à suivre.	Assurer une information claire pour éviter la panique et garantir la sécurité de tous.
Surveiller la zone jusqu'à l'arrivée des techniciens et signaler toute aggravation du problème.	S'assurer que la situation ne devient pas incontrôlable avant l'intervention des spécialistes.
Documenter l'incident (photos, rapport) et signaler l'incident à l'assurance si nécessaire.	Préparer un dossier en cas de dommages matériels et de déclaration auprès des autorités compétentes.

Pour les experts :

La personne en formation ne doit pas donner toutes les justifications pour avoir trois points. Cependant les justifications et les mesures doivent être pertinentes et complètes.

Les mesures sont des exemples types, d'autres formulations sont donc envisageables, et les justifications ne sont pas exhaustives.