

---

2025Procédure de qualification

---

**Assistante du commerce de détail AFP /****Assistant du commerce de détail AFP**

---

**Position 3 : Série 1****DCO D****Interagir dans l'entreprise et dans la branche****oral**

---

**Situation critique « Transmettre des informations »****Situation de départ**

C'est jeudi après-midi et vous êtes au magasin avec vos collègues. Vous constatez qu'une partie des lampes ne fonctionne plus. La fin de la semaine sera une période de forte affluence, ce qui veut dire que l'éclairage doit être rétabli dans tous les secteurs d'ici vendredi soir. Vous devez régler le problème avec l'électricien et informer d'autres personnes.

**Tâche**

Décrivez les mesures que vous prenez dans cette situation selon un ordre pratique. Utilisez les questions clés « à qui, quoi, comment et quand ».

Pour chaque mesure, expliquez pourquoi vous la prenez et dans quel ordre.

Pour ce faire, utilisez des phrases complètes en langue standard.

**Évaluation**

Votre performance sera évaluée selon les questions directrices 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 pour la préparation

5 minutes pour l'examen

## Solution type

### Situation critique « Transmettre des informations »

L'information fournie à l'électricien, au chef et à l'équipe doit être aussi pratique, concrète et concise que possible. Les mesures choisies doivent faire sens, et la réponse aux questions « quoi, qui, comment et quand » doit être motivée.

Ordre	Mesure	Justification
1.	<b>Analyse du problème</b> Le problème est soigneusement examiné, discuté avec les collègues et au besoin posé par écrit.	Tout d'abord, il est important de bien cerner le problème. L'électricien ne pourra intervenir efficacement que si nous pouvons lui donner une description claire du problème.
2.	<b>Information à l'électricien (qui ?)</b> <b>Quoi ?</b> Une partie des lampes ne fonctionne pas ; description du problème ; l'éclairage doit être rétabli avant vendredi soir ; quand l'électricien peut-il venir ? <b>Quand ?</b> Immédiatement <b>Comment ?</b> Par téléphone	Électricien : pour donner le mandat de réparation. Quoi : pour pouvoir bien expliquer le problème et faire venir la bonne personne. Quand : comme il s'agit d'une urgence, l'information doit être immédiate. Comment : par téléphone, car ce moyen permet un contact direct.
3.	<b>Information au chef (qui ?)</b> <b>Quoi ?</b> Comme la mesure 2 + indiquer quand l'électricien va passer. <b>Quand ?</b> Dès que possible, après avoir appelé l'électricien ou pendant que j'attends. <b>Comment ?</b> Par téléphone, courriel ou chat (WhatsApp).	Chef : parce qu'il doit contrôler le travail effectué ou trouver d'autres solutions. Quoi : le supérieur comprend la portée du problème et l'importance de trouver une solution; il peut réagir si des difficultés supplémentaires se présentent. Quand : le chef doit être informé du problème le plus rapidement possible. Mais seulement après que l'électricien a été prévenu. Comment : par téléphone, si le chef est joignable. Il convient peut-être d'envisager d'autres pistes de solutions. Par écrit, s'il n'est pas joignable immédiatement.
4.	<b>Information à l'équipe (qui ?)</b> <b>Quoi ?</b> Toutes les informations liées aux mesures 2 et 3. <b>Quand ?</b> Après avoir recueilli toutes les informations. <b>Comment ?</b> Par courriel ou par chat	Équipe : parce que l'équipe doit être informée du problème avec l'éclairage. Quoi : tout ce que je sais pour l'instant. Quand : dès que je suis en mesure de présenter la solution à l'équipe, de sorte qu'ils n'aient pas à s'inquiéter. Comment : comme il s'agit d'un groupe, il est plus facile de le faire par écrit.

Communication respectueuse: écouter activement, rester factuel, ne pas accuser ou reprocher