

---

2025

Procédure de qualification

---

## **Gestionnaire du commerce de détail CFC**

---

**Position 3 : Série 2**

**DCO D**

**Interagir dans l'entreprise et dans la branche**

**oral**

---

### **Situation critique « Il y a le feu à la caisse »**

#### **Situation de départ**

Un mercredi après-midi, dans votre entreprise formatrice, vous accompagnez une cliente à la caisse après un entretien de vente réussi.

Alors que vous vous approchez du comptoir, vous voyez de la fumée qui s'élève derrière la caisse et constatez avec effroi que les cartons environnants sont déjà en feu et brûlent hors de tout contrôle. Il est probable que le feu est dû à un court-circuit.

#### **Tâche**

Décrivez votre mode de procéder, en quatre mesures que vous prenez dans cette situation. Respectez à cet égard l'ordre impératif et pratique des actions.

Pour chaque mesure, expliquez en détail 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 « Il y a le feu à la caisse »

Ordre	Mesure	Justification
1.	<p>Vous alertez les pompiers en composant le 118.</p> <p>Ne raccrochez pas tout de suite, mais répondez aux questions de l'interlocuteur. Vous devez être prêt(e) à répondre à ces cinq questions principales (QQOQCCP):</p> <p>Où se situe l'événement ?</p> <p>Qui appelle ?</p> <p>Que s'est-il passé ?</p> <p>Quand cela s'est-il passé ?</p> <p>Combien de personnes sont concernées ?</p>	<p>Le feu peut se propager rapidement, il faut donc agir vite. Ne pas chercher à éteindre soi-même le feu, car cela fait perdre du temps précieux.</p> <p>Pendant l'appel, la personne au bout du fil vous posera cinq questions principales (qui, quoi, où, quand, comment, combien et pourquoi) auxquelles vous devez être préparé(e) à répondre pour permettre aux pompiers d'arriver à temps au bon endroit et de prendre les mesures nécessaires.</p>
2.	Avertissez ensuite toutes les personnes en danger, ainsi que la centrale de l'immeuble ou le service d'entretien (le cas échéant).	Il faut informer les personnes concernées qu'il y a un incendie et leur donner vos instructions pour qu'elles puissent se mettre en sécurité.
3.	Évacuez le bâtiment et quittez la zone dangereuse avec tout le monde.	<p>Ne vous mettez jamais vous-même en danger !</p> <p>Sauvez les personnes et les animaux. Dites aux clients, au collaborateur et à l'apprenti de quitter rapidement le bâtiment.</p> <p>Fermez les fenêtres et les portes, si vous en avez. Cela permet de retarder la propagation du feu et des fumées toxiques.</p> <p>Quittez également le lieu de l'incendie. Attention : utilisez les sorties, les escaliers et les issues de secours, mais jamais les ascenseurs car ils pourraient rester bloqués en cas de panne de courant.</p> <p>Restez dans le local où vous vous trouvez si les escaliers ou les couloirs sont enfumés. Fermez toutes les portes possibles entre vous et le feu. La fumée de l'incendie est plus dangereuse que le feu. Essayez de calfeutrer la porte avec des chiffons mouillés et bouchez</p>

		<p>l'ouverture des ventilateurs ou des grilles d'aération. Allez à la fenêtre ou sur le balcon et attirez l'attention avec un chiffon, une lampe et en criant fort. Dans la mesure du possible, gardez la fenêtre ou la porte du balcon fermée.</p> <p>Évitez les zones enfumées. Avancez courbé(e) si vous êtes surpris(e) par la fumée et la chaleur. La fumée et la chaleur montent, elle(s) vous empêchent de respirer et vous étourdissent. Mettez-vous à terre et rampez si la fumée devient plus épaisse.</p> <p>Le temps presse : laissez toutes vos affaires et mettez-vous rapidement à l'abri.</p>
4.	Tant que l'incendie reste circonscrit et ne s'est pas encore trop propagé, vous pouvez essayer d'éteindre le feu avec un extincteur.	Ne tentez d'éteindre vous-même que les plus petits incendies et uniquement dans les premières minutes après que le feu s'est déclaré pour éviter de vous mettre en danger.