



QSK | Qualitätssicherungs-Kommission **Detailhandelspezialist/in**
CAQ | Commission de l'Assurance Qualité **Spécialiste du Commerce de Détail**
CGQ | Commissione per la Garanzia della Qualità **Specialista del Commercio al Dettaglio**

Examen professionnel **Spécialiste du commerce de Détail**

Épreuve 1

Travail pratique (écrit)

Base : Règlement d'examen du 14 juin 2022

SERIE 0

Introduction

Vous trouverez dans ce document l'ordre de travail de l'épreuve Travail pratique, dans le cadre de l'examen professionnel fédéral Spécialiste du commerce de détail.

Vous disposez à partir d'aujourd'hui de huit semaines pour effectuer le travail pratique (voir à cet égard les règles de remise du travail pratique dans les pages suivantes). Le travail pratique repose sur le [règlement d'examen](#) et les [directives](#). Le travail pratique correspond à l'**épreuve n°1** conformément au règlement d'examen.

La commission assurance qualité met chaque année l'accent sur un domaine de compétences d'actualité, qui sera révélé dans la réalisation du mandat.

Votre travail pratique servira ensuite de base à un entretien professionnel avec une équipe d'expert-e-s, qui constituera l'épreuve n°2 conformément au règlement d'examen.

Vous avez déjà validé cinq examens de modules. Cet investissement doit maintenant s'avérer payant dans votre quotidien professionnel, les spécialistes du commerce de détail maîtrisant parfaitement les cinq domaines de compétences suivants, et sont capables de les relier entre eux :

Module 1 : Mise en œuvre des principes opérationnels et des tâches générales de management

Module 2 : Mise en œuvre de la conduite et du développement des collaborateurs

Module 3 : Assumer des tâches financières et de comptabilité

Module 4 : Soutien des processus d'approvisionnement de marchandises et logistiques

Module 5 : Contribution aux activités de vente et marketing

Mandat

Votre travail doit être axé sur le domaine de compétences suivant :

Mise en œuvre des principes opérationnels et des tâches générales de management

(Module 1)

Montrez ce que vous avez appris sur le thème de **l'utilisation des systèmes/possibilités numériques** et comment vous mettez en œuvre ce que vous avez appris dans votre pratique professionnelle.

Veillez à établir des liens entre les domaines de compétences ou les cinq modules et à faire la preuve de votre capacité d'analyse et de mise en œuvre.

Structure / Attentes

Pour la rédaction du travail pratique, veuillez suivre la structure suivante en établissant des liens entre les cinq domaines de compétences.

1. **Page de garde** avec nom, prénom, sujet, adresse, code postal, localité, date, adresse e-mail
2. **Table des matières** (1 page A4)
3. **Présentation de soi et de l'entreprise** (1 page A4)
 - Brève présentation de votre personne
 - Brève description de l'activité de commerce de détail concerné (fonction, portrait de l'entreprise, organisation, assortiment, etc.), c'est-à-dire des informations qui peuvent aider les expert-e-s à mieux comprendre la situation.
4. **Analyse** (2 à 3 pages A4)

Analysez la situation initiale et déterminez les possibilités d'optimisation/développement. Regroupez les diverses informations disponibles pour votre analyse (p. ex. observations, évaluations, estimations, etc.).
5. **Définition de l'objectif** : Sur la base des possibilités d'optimisation/développement repérées dans l'analyse, établissez un objectif mesurable.
6. **Solution** (2 à 3 pages A4)

Élaborez une solution pratique vous permettant d'atteindre l'objectif. Décrivez-la de manière détaillée et concrète, en indiquant des répercussions dans les domaines concernés.
7. **Plan de mesures** (2 à 3 pages A4)

Élaborez un plan de mesures concret, complet et clair (préparation, mise en œuvre, suivi). Utilisez-le pour démontrer comment vous comptez mettre en œuvre la solution. Décrivez à quel moment et quelles informations vous transmettez à vos supérieur-e-s lors de la phase de mise en œuvre.
8. **Coût-bénéfice** (1 page A4)

Présentez les principaux blocs de coûts de votre solution, et évaluez-en le rapport coût-bénéfice d'un point de vue économique.
9. **Contrôle** (1 page A4)

Décrivez de manière détaillée à quel moment et comment vous mesurerez et contrôlerez la réussite de la mise en œuvre de votre solution.
10. **Synthèse et réflexion** (1 page A4)

Résumez les points clés de votre solution. Élaborez des réflexions sur les résultats ainsi que sur le processus d'élaboration. Déterminez notamment ce que vous avez appris lors de cette expérience.

Forme

1. Il est interdit de se servir de projets en cours ou prévus.
2. Vous devez signer votre travail sur la dernière page. Par cette signature, vous attestez qu'il s'agit d'un travail personnel. Les signatures électroniques sont autorisées.
3. Les réflexions et données ne provenant pas de vous doivent être accompagnées d'une mention de leur source (cela comprend également l'IA comme par exemple chat GPT ou d'autres).
4. Les entretiens avec des supérieur-e-s, collaborateur-trice-s et d'autres professionnels sont autorisés.
5. S'il vous manque des données concrètes pour le travail conceptuel, effectuez des hypothèses réalistes, fondées et spécifiques au secteur. Elles doivent être désignées comme telles.
6. Exécution :
 - a. Contenu personnel : 9 à 12 pages (hors page de garde, table des matières et présentation de soi et de l'entreprise)
 - b. Format de page : A4
 - c. Police : Arial
 - d. Taille de police : 11
 - e. Interligne : 1,5
 - f. Nombre minimum/maximum de pages par partie : voir [Page 3 – Structure / Attentes](#)
 - g. Volume total de votre travail pratique : Maximum 20 pages A4 (page de garde, solution, annexes, etc. incluses)
7. Abstenez-vous d'explications théoriques sur des approches et méthodes courantes/habituées dans le secteur (p. ex. explication de l'analyse « SWOT »).
8. Seul le contenu élaboré par vos soins compte (les éléments supplémentaires doivent figurer en annexe).

Remise du travail pratique

Le travail pratique doit être remis comme suit :

- **1 exemplaire sous forme électronique (PDF)**
 - Destinataire : info@gsk.ch
 - Format du fichier : PDF - **1 fichier !**
 - Titre du document : Nom_Prénom
 - Taille maximale du fichier : 8 megabyte (MB)

Exemple : Le candidat Marc Tartempion envoie par e-mail un seul document (y.c. toutes les annexes, etc.) au format pdf portant le titre Tartempion_Marc à l'adresse info@gsk.ch.

Le travail pratique doit parvenir au secrétariat d'examen jusqu'au **xx.xx.xxxx**. **Les travaux reçus après cette date ne seront pas pris en compte, sauf exception !**

Dispositions particulières

- Vous pouvez obtenir auprès du secrétariat de la commission assurance qualité une lettre dans laquelle les expert-e-s et la commission assurance qualité s'engagent à traiter les données et informations commerciales figurant dans le travail de manière confidentielle.
- **Si la date limite de dépôt n'est pas respectée, le/la candidat-e ne pourra pas participer à la suite de l'examen.**

Évaluation du travail pratique

Critères d'évaluation	Points
Critère 1 : Analyse et définition de l'objectif	2
Critère 2 : Solution	5
Critère 3 : Plan de mesures	5
Critère 4 : Coût-bénéfice	2
Critère 5 : Contrôle	1
Critère 6 : Synthèse/Réflexion/Forme	3
Total	18

Échelle et critères d'évaluation : Travail pratique

Critère 1 : Analyse et définition de l'objectif

Critères	Le/La candidat-e <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> analyse de manière complète (d'au moins trois perspectives) la situation initiale conformément au mandat<input type="checkbox"/> fait référence aux informations économiques<input type="checkbox"/> s'appuie sur des documents ayant fait l'objet de recherches approfondies<input type="checkbox"/> détaille où il/elle voit des possibilités d'optimisation/développement<input type="checkbox"/> établit un objectif mesurable sur la base des possibilités d'optimisation/développement repérées dans l'analyse
2 points	Le/La candidat-e remplit quatre ou cinq critères.
1 point	Le/La candidat-e remplit deux ou trois critères.
0 point	Le/La candidat-e remplit un ou aucun critère.

Critère 2 : Solution

Critères	Le/La candidat-e élabore une solution <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> permettant d'atteindre l'objectif fixé<input type="checkbox"/> pratique/applicable<input type="checkbox"/> décrite de manière complète et concrète<input type="checkbox"/> en en précisant les répercussions dans au moins trois domaines de compétences<input type="checkbox"/> en en précisant les répercussions dans deux autres domaines de compétences
5 points	Le/La candidat-e remplit cinq critères.
4 points	Le/La candidat-e remplit quatre critères.
3 points	Le/La candidat-e remplit trois critères.
2 points	Le/La candidat-e remplit deux critères.
1 point	Le/La candidat-e remplit un critère.
0 point	Le/La candidat-e ne remplit aucun critère.

Critère 3 : Plan de mesures

Critères	Le/La candidat-e élabore un plan de mesures <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> permettant de mettre en œuvre la solution (évaluation du contenu)<input type="checkbox"/> présenté sous forme de grille, en tenant compte des principales étapes de mise en œuvre (préparation, mise en œuvre, suivi)<input type="checkbox"/> établissant un calendrier et des responsabilités<input type="checkbox"/> décrivant à quel moment et à quel sujet les supérieur-e-s seront informé-e-s lors de la phase de mise en œuvre<input type="checkbox"/> pouvant être mis en œuvre par un tiers de l'environnement professionnel
5 points	Le/La candidat-e remplit cinq critères.
4 points	Le/La candidat-e remplit quatre critères.
3 points	Le/La candidat-e remplit trois critères.
2 points	Le/La candidat-e remplit deux critères.
1 point	Le/La candidat-e remplit un critère.
0 point	Le/La candidat-e ne remplit aucun critère.

Critère 4 : Coût-bénéfice

Critères	Le/La candidat-e <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> décrit de manière réaliste les principaux blocs de coûts de sa solution<input type="checkbox"/> évalue le rapport coût-bénéfice de sa solution d'un point de vue économique
2 points	Le/La candidat-e remplit deux critères.
1 point	Le/La candidat-e remplit un critère.
0 point	Le/La candidat-e ne remplit aucun critère.

Critère 5 : Contrôle

Critères	Le/La candidat-e décrit : <input type="checkbox"/> à quel moment et comment la réussite de la mise en œuvre de la solution sera mesurée et contrôlée
1 point	Le/La candidat-e remplit le critère.
0 point	Le/La candidat-e ne remplit pas le critère .

Critère 6 : Synthèse/Réflexion/Forme

Critères	Le/La candidat-e <input type="checkbox"/> résume les points clés de sa solution <input type="checkbox"/> réfléchit au résultat élaboré (ensemble du travail pratique) <input type="checkbox"/> élabore des réflexions sur le processus d'élaboration <input type="checkbox"/> Détermine ce qu'il/elle a appris lors de cette expérience Le travail pratique : <input type="checkbox"/> répond aux exigences en termes de forme <input type="checkbox"/> est compréhensible et correctement rédigé d'un point de vue grammatical et orthographique
3 points	Le/La candidat-e remplit cinq à six critères.
2 points	Le/La candidat-e remplit trois à quatre critères.
1 point	Le/La candidat-e remplit un à deux critères.
0 point	Le/La candidat-e ne remplit aucun critère.