

Tâche 1**Objectif détaillé N° 1.2.1.1: Connaître les prestations de services****9 points****Situation de départ:**

Vous proposez dans votre entreprise d'apprentissage différents services habituels (par exemple quotidiens) et inhabituels (pas réguliers ou exceptionnels).

Tâches:

- a) Citez trois services essentiels de votre entreprise d'apprentissage, décrivez-les en quelques mots-clés et attribuez à chacun un avantage pour le client (en une phrase courte). Chaque service correct vous rapporte 1 point, chaque description ou avantage pour le client rapporte ½ point. 6 points au total.

Service essentiel	Description	Avantage pour le client
- chambre - restauration - bien-être - séminaire	<i>Selon l'entreprise. Les généralités ne sont pas acceptables (par ex. non en rapport avec l'entreprise)</i>	<i>Doit être en rapport direct avec le service</i>
- infos des hôtes - possibilités de réservation - promotion de la région/de l'événementiel par la vente		
		Notes de correction: D'autres réponses valables sont autorisées. <i>T = produit, défense des intérêts, information, marketing (clients: hôtes ou prestataires touristes)</i>

- b) Présentez 3 services/produits inhabituels en quelques mots-clés.
Chacun rapporte 1 point, total 3 points.

1) _____

2) _____

3) _____

Tâche 2**Objectif détaillé N° 1.2.1.2: Expliquer un fichier clients****6 points****Situation de départ:**

Vous tenez à jour un fichier clients dans votre entreprise. Y figure habituellement : nom, adresse et coordonnées (n° de tél., e-mail, etc.), toutefois on y trouve d'autres informations précieuses.

Tâche:

Citez quatre «autres informations précieuses», contenues dans votre fichier. Donnez pour chaque information un argument, expliquant en quelques mots-clés, pourquoi elle est importante.

Chaque énoncé d'information rapporte 1 point et chaque argument pertinent ½ point supplémentaire, total 6 points.

Énoncé d'une «information précieuse»	Argument
<i>Désirs particuliers</i> <i>Date d'anniversaire</i> <i>Langue</i>	<i>L'argument invoqué doit être compréhensible</i>
<i>Chiffre d'affaires</i> <i>Nationalité</i> <i>Autres</i>	

Tâche 3**Objectif détaillé N° 1.2.2.3 Connaître les formes de vente****6 points****Situation de départ:**

Les entreprises de tourisme vendent, directement et/ou indirectement, leurs services

Tâche:

Citez deux avantages et deux inconvénients concrets de la vente directe et indirecte. Les énoncés des avantages et des inconvénients ne peuvent pas être les mêmes. Illustrez chaque forme de vente par 2 exemples.

Chaque paire correcte (avantage et inconvénient), ainsi que chaque paire d'exemples, rapporte 1/2 point, total 6 points.

Vente directe		
Avantage	Inconvénient	Exemples

Vente indirecte		
Avantage	Inconvénient	Exemples

Tâche 4

Objectif détaillé N° 1.4.1.1: Importance du schéma directeur pour le travail personnel

6 points

Situation de départ:

Lisez ci-dessous un extrait du schéma directeur d'une entreprise de tourisme.

- 1 Au centre de tous nos efforts, se trouve notre client.
 - 2 La qualité de notre service est systématiquement évaluée et optimisée.
 - 3 Nous basons notre activité sur des principes éthiques et avons la réputation d'être équitables et intègres (honnêtes) auprès de tous nos partenaires de marché. Nous attendons d'eux la même attitude.
 - 4 Nous apportons sécurité, confiance et satisfaction à nos collaborateurs. Nous attachons beaucoup d'importance à l'encadrement et au suivi des collaborateurs et à ce que l'ambiance sur le lieu de travail soit plus que bonne. En échange, nous exigeons d'eux une grande disponibilité en matière de services.
 - 5 Nous sommes une entreprise à but lucratif, ce qui nous sert également de baromètre quant à notre réussite. Nous ne voulons plus avoir recours à des bailleurs de fonds étrangers sur le long terme, mais créer des réserves de sécurité. La répartition des bénéfices est établie sur ce principe par la direction commerciale, après chaque bilan annuel.
 - 6 Les moyens technologiques doivent soutenir au mieux notre travail. Nous réinvestissons donc en permanence dans nos infrastructures, pour pouvoir offrir le meilleur service.
 - 7 A toutes réflexions et activités, notre environnement doit être soigneusement intégré. Nous essayons d'éviter toute nuisance environnementale partout où c'est possible et faisons tout pour améliorer continuellement notre performance environnementale.
-

Tâche:

Parmi les idées directrices de la page précédente, choisissez-en trois particulièrement importantes selon vous et justifiez votre choix. Grâce à 2 exemples concrets tirés de votre entreprise d'apprentissage, dites-nous ensuite en quelques mots-clés, comment vous pouvez appliquer au quotidien chaque idée directrice.

Chaque choix d'idée directrice, convenablement justifiée, rapporte 1 point, chaque exemple correct ½ pt, total 6 points.

N° de l'idée directrice	Justification	Exemples tirés de l'entreprise d'apprentissage
1	<i>Les clients sont au centre de nos activités; on est payé grâce à eux.</i>	1) <hr/> 2) <hr/> <i>Prendre soin des clients est très important: être toujours aimable, travailler de manière efficace, etc.</i>
4	<i>Les collaborateurs sont très importants: l'entreprise ne peut rien faire sans eux.</i>	1) <hr/> 2) <hr/> <i>Il convient également de prendre soin des collaborateurs: formation des collaborateurs, entretien de qualification, etc.</i>
7	<i>Il faut préserver l'environnement.</i>	1) <hr/> 2) <hr/> <i>Tri des déchets, utilisation de «papier recyclé», collecte des vieux papiers, etc.</i>

D'autres réponses valables sont autorisées.

Tâche 5**Objectif détaillé N° 1.4.2.1: Connaître les objectifs économiques
de l'entreprise****6 points****Situation de départ:**

Chaque entreprise se fixe des objectifs et essaie de les atteindre, voire de les dépasser. On différencie les objectifs économiques (par ex. produit), les objectifs financiers (par ex. liquidités) et les objectifs sociaux (par ex. formation permanente).

Tâche:

Précisez en quelques mots-clés les objectifs économiques de votre entreprise pour les domaines suivants et citez un exemple d'objectif réalisé dans votre entreprise. Chaque objectif et chaque exemple pertinent rapportent 1 point, total 6 points.

	Objectif	Exemple
Produit/service		
Position sur le marché		
Relations avec les clients		

Notes de correction:

Les objectifs doivent être clairement définis et être réalisables /atteignables. Les exemples doivent être compréhensibles.

Tâche 6 (profils E)



Objectif détaillé N° 1.4.3.1: Connaître le Système d'Assurance Qualité 6 points

Situation de départ:

Le tourisme suisse dispose d'un «Label de qualité pour le tourisme suisse», système d'assurance qualité spécifique à la branche.

Tâche:

- a) Indiquez quels types de qualité sont contrôlés dans les deux premiers niveaux de ce programme qualitatif. Enumérez ensuite quatre instruments (procédures) propres au niveau concerné. Chaque type de qualité et instrument corrects rapporte ½ point. 5 points au total.

Niveau et type de qualité	Instrument
 <p>Le label de qualité pour le tourisme suisse de niveau 1 contrôle la</p> <p><i>qualité du service</i></p> <p><i>Sensibiliser au label Q</i></p>	<p>Q-Coach</p> <p>1) Chaînes de service avec incidents critiques</p> <hr/> <p>2) Profil de qualité</p> <hr/> <p>3) Gestion des réclamations</p> <hr/> <p>4) Plan d'action</p>
 <p>Le label de qualité pour le tourisme suisse de niveau 2 contrôle la</p> <p><i>Qualité de la gestion</i></p> <p><i>Sensibiliser au label Q et suivre l'évolution</i></p>	<p>Quality-Trainer</p> <p>1) Profil de gestion</p> <hr/> <p>2) Sondage des hôtes</p> <hr/> <p>3) Sondage des collaborateurs</p> <hr/> <p>4) Mystery-Check, plan d'action</p>

- b) Citez deux autres systèmes d'assurance qualité, courants dans l'hôtellerie et le tourisme. Chaque réponse correcte rapporte 1 point. 2 points au total.

TQM, ISO 9001, Valais-Excellence, BeO-Excellence, label de qualité de niveau 3, EFQM

1) _____ **2)** _____

Solution 7**Objectif détaillé N° 1.5.1.3: Montrer des changements à court terme
dans la branche****8 points****Situation de départ:**

La forte fluctuation des prix de l'énergie, la baisse des prix des produits alimentaires et la réglementation de la libre circulation des personnes ont été ces derniers temps des sujets très controversés. Sur le thème de libre circulation des personnes en premier lieu, les répercussions les plus diverses ont été envisagées, aussi bien par les partis que par les associations. L'évolution des prix du pétrole/de l'essence devrait plutôt avoir des répercussions à court terme sur le tourisme, la mise en œuvre de la libre circulation des personnes plutôt à long terme.

Tâche:

- a) Décrivez les conséquences de la forte fluctuation des prix du pétrole/de l'essence sur le tourisme en Suisse. Pour chaque composante de la fluctuation, citez deux conséquences, en quelques mots-clés, et 2 répercussions concrètes sur votre entreprise d'apprentissage. (Les conséquences et les répercussions ne doivent être citées qu'une seule fois positivement ou négativement)
Chaque conséquence et chaque répercussion rapportent ½ point. 4 points au total.

Forte hausse du prix de l'essence / du pétrole	Conséquence 1 <i>Hausse des coûts de chauffage</i>	Répercussion 1 <i>Le coût du trajet pour les hôtes est plus cher Il faut ajuster le prix des chambres Baisse de la marge/hausse des coûts de chauffage</i>
	Conséquence 2 <i>Le coût du trajet pour les hôtes est plus cher</i>	Répercussion 2 <i>La venue des hôtes s'en trouve réduite/Eventuellement, davantage d'hôtes nationaux en raison des prix du kérosène</i>
Forte baisse du prix de l'essence / du pétrole	Conséquence 1 <i>Baisse des prix des carburants</i>	Répercussion 1 <i>Les hôtes nationaux volent vers l'étranger</i>
	Conséquence 2 <i>Baisse des prix d'achat en raison des frais de transport bas</i>	Répercussion 2 <i>Eventuellement, davantage d'hôtes en provenance des marchés d'outre-mer</i>

- b) Décrivez les répercussions possibles de l'extension de la libre circulation des personnes. Citez 2 répercussions et justifiez chacun de vos choix avec des phrases complètes: chaque répercussion et chaque justification correcte rapporte 1 point. 4 points au total.

Répercussion	Justification
1) Par exemple : <i>Des collaborateurs hautement qualifiés de l'étranger peuvent facilement être recrutés</i>	<i>Le manque de compétences peut être compensé</i>
2)	

Tâche 8**Objectif détaillé N° 1.6.1.4: Proposer des améliorations****6 points****Situation de départ:**

Vous travaillez dans votre entreprise d'apprentissage. Beaucoup de processus internes fonctionnent bien, mais le contact direct avec les hôtes est souvent source de problèmes. Il manque des documents informatifs, les documentations préparées ne sont pas à portée de main, le récapitulatif des désirs des clients et les dossiers sont introuvables, parce que mal classés, etc. Cela entraîne des frictions au sein de l'équipe.

Tâches:

- a) Décrivez en quelques mots-clés quatre situations concrètes de votre entreprise d'apprentissage, lors desquelles le contact direct avec les clients s'est révélé problématique (ou pourraient se révéler problématique).

Chaque situation correcte rapporte ½ point, total 2 points.

1^{ère} situation	
2^e situation	
3^e situation	
4^e situation	

- b) Choisissez maintenant deux des situations citées ci-dessus, puis décrivez en quelques mots-clés quelle a été la cause des problèmes et proposez ensuite une amélioration. Chaque justification et proposition d'amélioration rapportent 1 point, total 4 points.

Situation	Description	Proposition d'amélioration

Tâche 9**Objectif détaillé N° 1.7.4.1: Décrire les objectifs de positionnement
sur le marché et de produits de l'entreprise 7 points****Situation de départ:**

Herbert père va prochainement transmettre son restaurant à Herbert fils et à sa conjointe Christina. Ces deux derniers veulent effectuer d'importants travaux de rénovation avant de rouvrir le restaurant. Dans cette optique, ils élaborent un concept d'entreprise et définissent les objectifs marché/produit.

Tâches:

- a) Cochez, parmi les déclarations mentionnées ci-dessous, celles qui correspondent à un objectif marché ou un objectif produit. Chaque réponse correcte rapporte ½ point. 3 points au total.

Déclaration	Objectif produit	Objectif marché
Les besoins de menus sains, légers et pauvres en calories, doivent être satisfaits.		X
D'ici fin 2010, le restaurant doit atteindre dans la région une part de marché de 5%.		X
D'ici fin 2009, un chiffre d'affaires hebdomadaire de CHF 10'000.- doit pouvoir être dégagé.	X	
Des vins biologiques de premier choix et les meilleures grappas doivent être proposés.	X	
Une clientèle jeune et aisée doit être ciblée.		X
La carte des menus doit comporter 3 entrées, 3 plats principaux et 3 desserts.	X	

- b) Mentionnez 2 autres objectifs « marché » et 2 autres objectifs « produit » pertinents pour cette nouvelle entreprise. Chacun rapporte 1 point, total 4 points.

Déclaration	Objectif produit	Objectif marché
		X
		X
	X	
	X	

Solution 10**10 points****Objectif détaillé N° 3.3.5.1: Rédiger une description de poste****Objectif détaillé N° 3.3.5.2: Rédiger une offre d'emploi****Situation initiale:**

Les descriptions de poste sont indépendantes de la personne et mentionnent les objectifs, les tâches et les compétences liées à un emploi, ainsi que ses relations avec d'autres postes de travail.

Tâches:

a) Dans le tableau ci-dessous, complétez chaque rubrique par deux indications essentielles et pertinentes devant figurer dans une description d'emploi.

Vous obtenez ½ point par indication correcte, soit 4 points au total.

Rubrique	Contenu à préciser
Description du poste	<ul style="list-style-type: none"> - Énumération des principales tâches et activités - Travaux particuliers - Indications sur le genre de travail à effectuer (est responsable de, coordonne, collabore à, assiste, etc.)
Position hiérarchique	<ul style="list-style-type: none"> - Place dans l'organigramme - Supérieur - Subordonnés - Suppléance
Compétences	<ul style="list-style-type: none"> - Sur le plan financier, p.ex. justificatifs de dépenses, acquisitions. - Droit de signature interne et externe - Compétences linguistiques (langues étrangères)
Indications complémentaires	<ul style="list-style-type: none"> - Etabli le ... / par - Signature du titulaire ou du supérieur - Distribution à ...

Indication pour l'évaluation:

D'autres précisions logiques sont possibles.

- b) Dans le tableau ci-dessous, notez en quelques mots deux avantages et deux inconvénients (risques) liés à une description d'emploi déjà existante.
Pour chaque case correctement remplie, vous obtenez 1 point, soit 4 points au total.

Avantages	Inconvénients (risques)
Tâches, compétences et responsabilités clairement définies	Représente un coût lors de l'élaboration, des révisions et des adaptations
Permet de prévenir d'éventuels conflits de compétence	Incite les collaborateurs à se limiter aux tâches prescrites dans la description d'emploi – empêche les initiatives personnelles
Facilite la rédaction de l'offre d'emploi si le poste est à repourvoir	Empêche la collaboration entre les services
Facilite la mise au courant de nouveaux collaborateurs	Nécessite un travail d'organisation important et des mises à jour régulières qui risquent d'être oubliées

Indication pour l'évaluation:

Autres solutions logiques possibles. Pas de fraction de point.

- c) Une offre d'emploi complète comprend différents éléments, par exemple «les qualifications requises pour le poste». Enumérez quatre autres éléments liés à une offre d'emploi. Vous obtenez ½ point par réponse, soit 2 points au total.
- Description de l'entreprise / «Nous sommes...»
 - Description du poste à pourvoir / «Nous cherchons...»
 - Attractivité du poste mis au concours / «Nous offrons...»
 - Modalités de la candidature / «Veuillez adresser votre dossier...»
 - Etc.

Indications pour l'évaluation:

La mention «qualifications requises pour le poste» ne compte pas.
D'autres mentions logiques sont possibles.

Solution 11**8 points****Objectif détaillé N° 1.1.2.3: Classifier les clients et les groupes d'intérêt****Situation initiale:**

Les Chemins de fer fédéraux (CFF) ont réparti leurs clients en différentes catégories afin de mieux les servir et les conseiller.

Tâches:

- a) Dans le tableau ci-dessous, mentionnez en quelques mots diverses catégories de clients et, pour chacune d'entre elles, une offre des CFF susceptible de les intéresser. La même réponse ne peut être utilisée plusieurs fois.
Vous obtenez 1 point par ligne correcte, soit 4 points au total.

Catégorie de clients	Offre des CFF
Trafic voyageurs	Wagons propres, horaires respectés
Voyageurs individuels	Billets à prix abordables
Groupes	Facilités de réservation
Pendulaires	Abonnements avantageux
Trafic marchandises	Capacités de transport suffisantes
Utilisateurs de l'agence de voyage des CFF	Offres forfaitaires pour la Suisse et l'étranger

Indications pour l'évaluation:

Il est possible de mentionner d'autres offres pour d'autres groupes de clients.

Les mentions de groupes ou d'offres qui se répètent ne sont pas prises en compte.

Un point par ligne correctement remplie, pas de fraction de point.

- b) En plus de la clientèle, les entreprises doivent aussi entrer en contact avec d'autres groupes d'intérêt. Mentionnez dans le tableau ci-dessous quatre autres groupes d'intérêt d'une entreprise et une attente concrète que cette entreprise peut avoir envers chacun d'entre eux.

Vous obtenez 1 point par ligne correctement remplie, soit 4 points au total.

Groupe d'intérêt	Attente de l'entreprise envers le groupe d'intérêt
Bailleurs de fonds	Garantie d'une longue collaboration, taux de crédit favorable, compréhension pour la situation d'emprunteur
Concurrence	Comportement correct, pas de débauchage de collaborateurs et de fournisseurs
Fournisseurs	Disponibilité pour les livraisons, prix favorables
Collaborateurs	Identification à l'employeur, engagement pour l'entreprise, participation aux améliorations
Institutions	Abord correct
Etat	Création de conditions favorables (permis de travail, impôts, prescriptions)

Indications pour l'évaluation:

Un point par ligne correctement remplie, pas de fraction de point.

Solution 12**5 points****Objectif détaillé N° 1.6.1.1: Interpréter des organigrammes****Situation initiale:**

Thomas est très expérimenté en mécanique sur vélos. Il ouvre un commerce de bicyclettes. Outre la vente, il effectue des réparations et des installations. Il tente aussi de développer la fabrication de sa propre marque. L'entreprise prospère de manière réjouissante. Ses quatre secteurs principaux sont l'atelier, le service des installations, le magasin et le bureau géré par un directeur commercial.

- Le bureau est responsable des achats, du personnel et de la comptabilité (services subordonnés).
- Les réparations et le nettoyage des vélos sont rattachés à l'atelier.
- Le magasin se divise en deux services de vente: cycles et pièces accessoires.
- Le service des installations couvre deux domaines (montage des vélos achetés et production des vélos de la propre marque).

Tâches:

- a) Avant de dessiner son organigramme, Thomas réfléchit au genre d'organisation à développer.

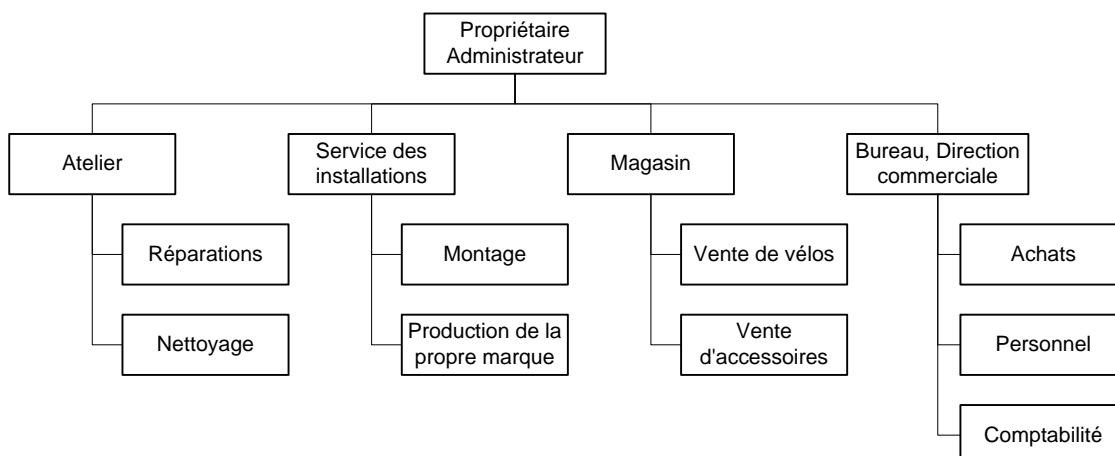
Marquez d'une croix la solution correcte (½ point). Organisation structurelle

- b) Dessinez l'organigramme de ce commerce de bicyclettes en fonction de la description donnée dans la situation initiale.

Vous obtenez 4½ points au total.

Vous obtenez ½ point par case correctement remplie.

Un demi-point est déduit pour chaque service attribué de manière erronée.

**Indications pour l'évaluation:**

4½ points au total:

- Niveau «administrateur» et «domaines principaux»: 5 x ½ point = 2½ points.

- Niveau «subordonnés»: 2 points au maximum, soit $\frac{1}{2}$ point par service.
Pour chaque attribution erronée à ce niveau, déduction de $\frac{1}{2}$ point,
déduction de max. 2 points.

Solution 13**7 points****Objectif détaillé N° 3.4.2.3: Concevoir les techniques quantitatives de gestion comme instrument de contrôle de gestion****Situation initiale:**

Les techniques quantitatives de gestion représentent un instrument important d'information et de contrôle dans le domaine de l'administration; elles constituent une aide indispensable à la préparation des décisions en matière de politique commerciale.

Tâches:

- a) Indiquez par une croix si les affirmations figurant dans le tableau ci-dessous sont justes ou fausses. Justifiez votre réponse par des phrases complètes.
Vous obtenez 1 point par ligne correctement remplie, soit 4 points au total

Affirmation	Juste	Faux	Justification
Le bilan informe sur la fortune, les dettes et le capital propre pour une durée déterminée.		X	Le bilan fournit des informations se rapportant à un jour précis. C'est le compte de pertes et profits qui donne des renseignements concernant une période déterminée.
Les liquidités sont «l'oxygène de l'entreprise».	X		Le manque de liquidités menace à court terme la bonne marche de l'entreprise. Elle ne pourrait plus payer ni les salaires, ni les factures.
Les réserves latentes sont créées par sous-évaluation des actifs et/ou surévaluation des passifs.	X		La sous-évaluation des actifs ne révèle dans le bilan qu'une partie de la fortune; il en résulte donc des réserves latentes. La surévaluation des passifs met en évidence dans le bilan des dettes inexistantes; il en résulte donc des réserves latentes.
La comptabilité générale fournit des informations sur la rentabilité des produits et des services.		X	La comptabilité générale fournit des informations fondamentales au fisc et aux bailleurs de fonds. C'est la comptabilité d'exploitation ou analytique qui révèle la rentabilité des produits et des services.

Indications pour l'évaluation:

Pas de fraction de point pour une ligne où ne figure que la croix ou la justification.

- b) Il y a quelque temps, l'une de vos connaissances a fourni à un collègue un crédit d'un montant de CHF 20'000 pour l'ouverture d'un salon de coiffure. Pour l'année dernière, elle a perçu un intérêt de CHF 1'800. Calculez le taux de rendement de ce prêt.

Vous obtenez 1 point pour la solution exacte et la méthode de calcul.

Méthode de calcul	Taux de rendement
$\frac{100 \times 1'800}{20'000}$	9%

Indications pour l'évaluation:

Aucun point si seule la solution 9% est mentionnée:

½ point si la méthode de calcul est correcte mais la solution erronée.

- c) Indiquez par des phrases complètes si votre connaissance peut être satisfaite de ce taux de rendement. Vous obtenez 1 point si votre justification est exacte.
- Comparé aux intérêts beaucoup plus bas des comptes courants et/ou des obligations de caisse, ce taux est excellent.
 - Ce taux d'intérêt est excellent pour un instrument conventionnel de placement.
- d) Quelles deux autres informations supplémentaires vous permettraient de mieux apprécier les risques encourus par votre connaissance?
Vous obtenez ½ point par mention correcte, soit 1 point au total.
- Evolution du chiffre d'affaires
 - Financement de l'entreprise (capitaux propres, capitaux étrangers)

Solution 14

7 points

Objectif détaillé N° 3.3.1.2: Expliquer les relevés de compte

Situation initiale:

Le 5 janvier 2009, Import SA reçoit de sa banque le présent relevé de compte. M. André Reymond, expert d'Import SA, l'étudie en détail et formule quelques réflexions qu'il désire vous soumettre. En outre, il sait que l'entreprise dispose d'une limite de compte courant fixée à CHF 200'000.00.

Tâche:

Etudiez le relevé de compte présenté ci-dessous, puis répondez aux questions 1 à 4 par des phrases complètes.

Vous obtenez $\frac{1}{2}$ point par réponse correcte, soit 2 points au total.

Relevé de compte:

TEL. 024 201 40 40 FAX 024 201 45 45

1530 PAYERNE, 31.12.2008

AGENCE:

CHB BROYE

TEL. 024 201 42 42

CHB

Banque suisse

No TVA. 223320

RELEVÉ DE COMPTE AU 31.12.2008
PAGE 1

A

PP 1530 PAYERNE
CASE POSTALE 1301

20 543 876.22 COMPTE COURANT D'ENTREPRISE CHF
IBAN: CH 76 0088 0022 0543 876.22 2

IMPORT SA
M. ANDRÉ REYMOND
25 RUE DE CORCELLES
1530 PAYERNE

DATE	LIBELLE	DEBITS	CREDITS	VALEUR	SOLDE
31.12.	SOLDE AVANT BOUCLEMENT				C 105'795.00
31.12.	INTERETS DEBITEURS 8.000 %	-1'008.00			
	INTERETS CREDITEURS 0.250 %	158.00			
	INTERETS CREDITEURS 0.500 %	324.50			
	INTERETS CREDITEURS 0.375 %	685.50			
	TOTAL DES INTERETS		160.00		
31.12.	IMPOT ANTICIPE 35 % DE CHF 160.00	56.00			
31.12.	COMMISSIONS	- 256.00			
31.12.	FRAIS ET PORTS	- 363.80			
	TOTAL DES TAXES BANCAIRES	619.80			
31.12.	TAXES POSTALES	- 73.50			
	PORTS	- 210.00			
	TOTAL DES AUTRES FRAIS	283.50			
31.12.	TOTAL DES MOUVEMENTS	959.30	160.00		
31.12.	SOLDE APRES BOUCLEMENT			31.12.08	C 104'995.70
	CREDITS	LIMITE DES LE 10.09.08	200'000.00		

C = COMPTE COURANT CREDITEUR
D = COMPTE COURANT DEBITEUR

- 1a) De quel point de vue un relevé de compte est-il établi? (½ point)
Un relevé de compte est établi du point de vue de la banque.
- 1b) Qu'est-ce qu'un «compte courant créditeur»? (½ point)
Le compte courant créditeur signifie que la banque a des dettes vis-à-vis du titulaire du compte et que celui-ci possède un avoir auprès d'elle.
- 1c) Qu'est-ce qu'un «compte courant débiteur»? (½ point)
Le compte courant débiteur signifie que la banque possède un crédit vis-à-vis du titulaire du compte et que celui-ci a une dette auprès d'elle.
- 1d) Quel est l'avoir en banque de la société Import SA au 31.12.2008? (½ point)
Le 31.12.2008, Import SA a un avoir de CHF 104'995.70 auprès de sa banque.

- 2) Calculez la somme totale dont l'entreprise peut disposer d'après ce compte courant. Présentez votre solution de manière explicite (1 point).
De CHF 304'995.70: CHF 104'995.70 d'avoir plus CHF 200'000.00 de limite de crédit.

Indication pour l'évaluation: ½ point si la limite de crédit n'est pas prise en compte.

- 3) Dans ce relevé de compte figure la mention «impôt fédéral anticipé» (CHF 56.00). Indiquez par une croix si les affirmations figurant dans le tableau ci-dessous sont justes ou fausses. Vous obtenez ½ point par réponse exacte, soit 2 points au total.

Affirmation	Juste	Faux
L'impôt anticipé constitue une charge supplémentaire pour l'entreprise.		X
Les banques versent cet impôt à l'Administration fédérale des contributions.	X	
Les détenteurs de comptes peuvent demander la restitution de ces montants.	X	
Le taux de cet impôt est fixé chaque année par l'Administration fédérale des contributions.		X

- 4) Chez Import SA, les montants des intérêts sont aussi comptabilisés sur les comptes «intérêts créditeurs» et «intérêts débiteurs». D'après ce relevé de compte, mentionnez les différentes écritures correspondantes et leurs montants, sans tenir compte de l'impôt anticipé.
Vous obtenez ½ point par écriture correcte et un autre ½ point par montant correct, soit 2 points au total.

Débets	Crédits	Montant en CHF
Intérêts débiteurs	Banque	1'008.00
Banque	Intérêts créditeurs	1'168.00

Indication pour l'évaluation:

½ point par écriture exacte et un autre ½ point par montant correct.

Solution 15

3 points

Objectif détaillé N° 2.1.1.3: Utiliser les appareils électroniques de transmission de données

Situation initiale:

Vous utilisez quotidiennement des appareils électroniques de transmission de données.

Tâches:

a) Citez trois appareils courants de transmission de données en usage dans votre bureau. Vous obtenez $\frac{1}{2}$ point par mention, soit $1\frac{1}{2}$ point au total.

- Ordinateur (mail)
- Fax
- Téléphone (sms, mms, etc.)

b) Que faites-vous en cas de panne de ces moyens de transmission?

Citez trois possibilités de réaction!

Vous obtenez $\frac{1}{2}$ point par mention, soit $1\frac{1}{2}$ point au total.

- Utiliser les instructions ou les programmes de dépannage;
- Interroger les personnes expérimentées en la matière dans l'entreprise;
- Utiliser le numéro d'urgence du fournisseur, le manuel d'utilisation, etc.