

**Série 0**

**Assistante en médecine vétérinaire CFC/  
Assistant en médecine vétérinaire CFC**

Connaissances professionnelles B4, examen écrit

**Organisation d'entreprise 1 Communication 1 Suivi de la clientèle**

## **Document de l'expert(e)**

Temps imparti      30 minutes pour 17 questions

Moyens auxiliaires      Calculatrice

Échelle des notes      **Nombre de points maximum : 46**

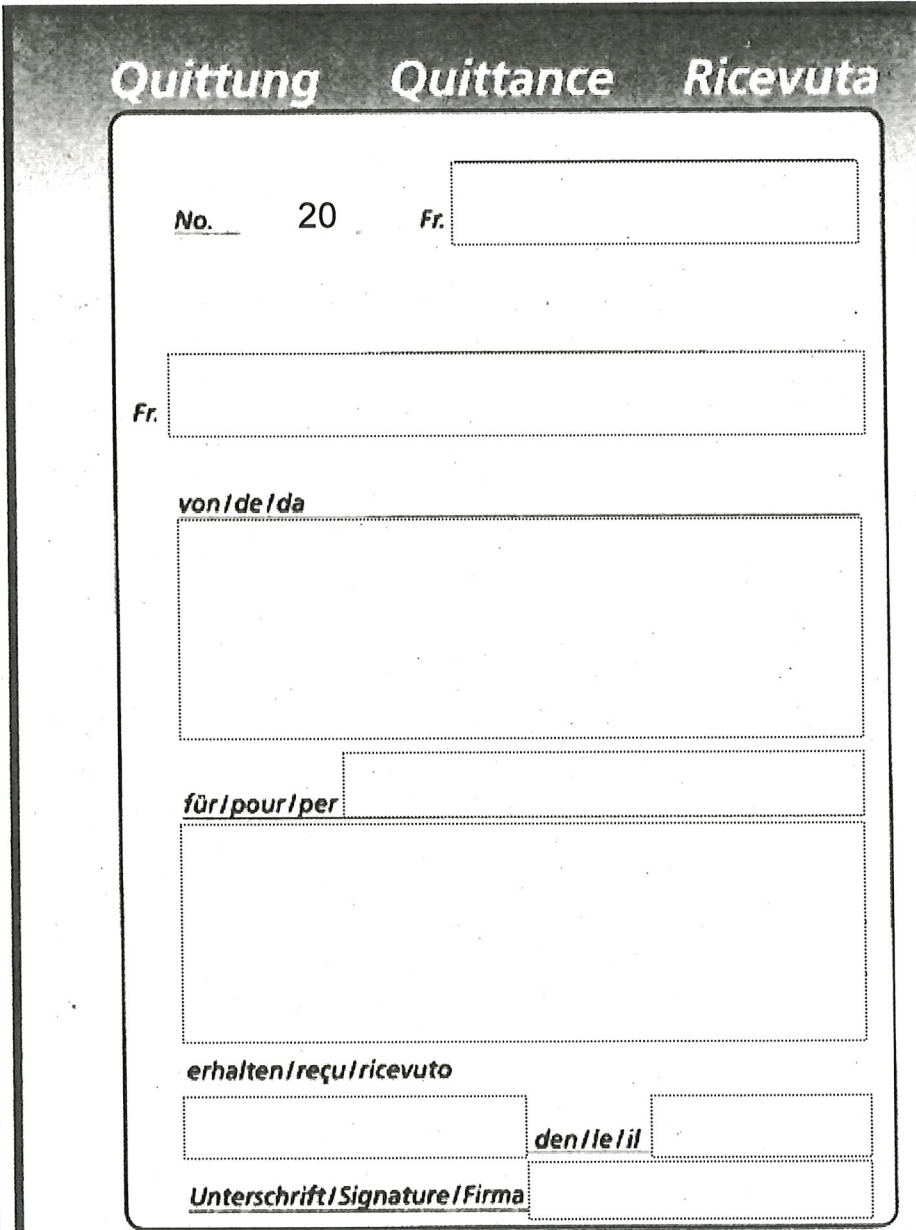
44.0	46.0	Points =	Note	6.0
39.5	43.5	Points =	Note	5.5
34.5	39.0	Points =	Note	5.0
30.0	34.0	Points =	Note	4.5
25.5	29.5	Points =	Note	4.0
21.0	25.0	Points =	Note	3.5
16.5	20.5	Points =	Note	3.0
11.5	16.0	Points =	Note	2.5
7.0	11.0	Points =	Note	2.0
2.5	6.5	Points =	Note	1.5
0.0	2.0	Points =	Note	1.0

Élaboré par:  
Édité par:

Groupe de travail AMV  
CSFO, unité de procédure de qualification, Berne

	Points maximum obtenus	
<b>Position B4</b>		
<p><b>Question 1</b></p> <p>Enumérez quatre types de cabinets différents.</p> <p><i>Par ex. Cabinet mixte, cabinet pour petits animaux, Cabinet/Clinique équine, cabinet rural, clinique de spécialistes ou référé</i></p> <p style="text-align: right;"><i>0.5 point par énumération correcte.</i></p>	2	
<p><b>Question 2</b></p> <p>Nommez pour chaque spécialisation suivante le domaine qu'elle traite.</p> <p>a) Dermatologie <b>Peau</b>  b) Chirurgie <b>Opérations</b>  c) Ophtalmologie <b>Yeux</b>  d) Oncologie <b>Cancer/Tumeur</b></p> <p style="text-align: right;"><i>0.5 points par réponse correcte.</i></p>	2	
<p><b>Question 3</b></p> <p>Vous devez enregistrer un message sur le répondeur car votre cabinet va être fermé durant 2 semaines. Les clients peuvent se rendre dans un cabinet voisin en cas de besoin. Quels sont les informations que vous devez donner dans le message (les salutations de bienvenue et d'au revoir ne comptent pas).</p> <p>Citez-en trois.</p> <p><i>Par ex. Nom de son propre cabinet, dates de l'absence par ex. de/à, nom du cabinet remplaçant, numéro de téléphone du remplaçant.</i></p> <p style="text-align: right;"><i>1 point par réponse correcte.</i></p>	3	
<p><b>Question 4</b></p> <p>A côté des rendez-vous pour les clients, il peut vous arriver de devoir réserver du temps pour d'autres tâches quotidiennes. Nommez quatre autres types de rendez-vous qui peuvent être introduits dans l'agenda.</p> <p><i>Par ex. Visite d'un représentant, absences (vacances), réunion du personnel, formations, période tampon (temps de réserve), consultations téléphoniques</i></p> <p style="text-align: right;"><i>0.5 points par bonne réponse.</i></p>	2	
<b>Report</b>	<b>9</b>	

	Points							
	maximum	obtenus						
Report	9							
<p><b>Question 5</b></p> <p>a) Les stupéfiants sont reconnaissables par leur emballage spécifique. Décrivez leur signe distinctif.</p> <p><b>Etiquette rouge avec une croix suisse blanche</b></p> <p style="text-align: right;"><i>1 point pour la réponse correcte.</i></p> <p>b) Expliquez brièvement la façon correcte de stocker les stupéfiants.</p> <p><b>Fermé à clé dans une armoire dédiée aux stupéfiants.</b></p> <p style="text-align: right;"><i>1 point pour la réponse correcte.</i></p>	1	1						
<p><b>Question 6</b></p> <p>La protection des données dans un cabinet vétérinaire est réglementée par la loi. Citez quatre cas dans lesquels l'obligation de maintenir le secret peut être levé.</p> <p><b>Par ex : Manquement à la loi sur la protection des animaux, mauvais traitements aux animaux, maladie à déclaration obligatoire, blessures par morsure.</b></p> <p style="text-align: right;"><i>0.5 point par réponse correcte.</i></p>	2							
<p><b>Question 7</b></p> <p>Vous devez effectuer la commande d'un médicament. Quels sont les éléments qu'une commande complète doit contenir ? Nommez-en six.</p> <p><b>Par ex. Expéditeur, Fournisseur/fabriquant, nom du médicament/de la préparation, nombre de paquets, taille du paquet, concentration/dosage, forme galénique, délai de livraison</b></p> <p style="text-align: right;"><i>0.5 point par réponse correcte.</i></p>	3							
<p><b>Question 8</b></p> <p>Différents erreurs peuvent être remarqués à la réception d'une livraison.</p> <p>a) Donnez pour chaque erreur ci-dessous un exemple concret:</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>Erreur de qualité</td> <td><b>Par ex. flacon fendu</b></td> </tr> <tr> <td>Erreur de quantité</td> <td><b>Par ex. Trop livré (la quantité ne correspond pas à la commande)</b></td> </tr> <tr> <td>Mauvaise marchandise</td> <td><b>Par ex. Tablettes à la place d'une solution injectable</b></td> </tr> </table> <p>b) Un vaccin a une date de conservation de 6 mois réfrigéré. Cependant, il a été envoyé en plein été sans boîte réfrigérante. De quel type d'erreur s'agit-il ?</p> <p><b>Erreur de qualité.</b></p> <p style="text-align: right;"><i>0.5 point par réponse correcte.</i></p>	Erreur de qualité	<b>Par ex. flacon fendu</b>	Erreur de quantité	<b>Par ex. Trop livré (la quantité ne correspond pas à la commande)</b>	Mauvaise marchandise	<b>Par ex. Tablettes à la place d'une solution injectable</b>	2	
Erreur de qualité	<b>Par ex. flacon fendu</b>							
Erreur de quantité	<b>Par ex. Trop livré (la quantité ne correspond pas à la commande)</b>							
Mauvaise marchandise	<b>Par ex. Tablettes à la place d'une solution injectable</b>							
Report	18							

		Points	
		maximum	obtenus
Report		18	
<p><b>Question 9</b></p> <p>Vous travaillez dans le cabinet vétérinaire chez Dr. med. vet. A. Gassmann, Rue du Village 12, 1110 Morges et vous devez pour le client Monsieur Martin Gasser, Rue de la Poste 1, 1020 Renens et pour le chat "Geronimo", établir une quittance pour les prestations suivantes:</p> <p>Traitements <span style="float: right;">Fr. 850.00</span>                  Vente de nourriture pour chat <span style="float: right;">Fr. 120.00</span></p> <p>De plus, Monsieur Gasser reçoit un rabais de 5% sur la nourriture.                  Le calcul doit être visible sur la quittance.</p>		5	
 <p>The image shows a receipt form with the following fields:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Header: <b>Quittung Quittance Ricevuta</b></li> <li>Number: <b>No.</b> 20</li> <li>Amount: <b>Fr.</b> [ ]</li> <li>Date: <b>Fr.</b> [ ]</li> <li>From: <b>von/de/da</b> [ ]</li> <li>To: <b>für/pour/per</b> [ ]</li> <li>Received: <b>erhalten/reçu/ricevuto</b></li> <li>Signature: <b>den/le/il</b> [ ]</li> <li>Signature line: <b>Unterschrift/Signature/Firma</b> [ ]</li> </ul>			
Report		23	

		Points maximum	obtenus								
Report		23									
<b>Question 9 Solutions</b>											
<div style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p style="text-align: center;"><b>Quittung    Quittance    Ricevuta</b></p> <p>No. <u>20</u>      Fr. <u>964.00</u></p> <hr/> <p>Fr. <u>Neuf cent soixante quatre francs/00</u></p> <p>von / de / da</p> <p><u>Martin Gasser, Rue de la Poste 1, 1020 Renens</u></p> <p>für / pour / per <u>Traitement du chat Geronimo</u></p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 70%;">Traitements</td> <td style="text-align: right;">Fr. 850.00</td> </tr> <tr> <td>Nourriture</td> <td style="text-align: right;">Fr. 120.00</td> </tr> <tr> <td><u>5% de rabais sur la nourriture (Fr. 6.00)</u></td> <td style="text-align: right;"><u>Fr. 114.00</u></td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td style="text-align: right;"><b>Fr. 964.00</b></td> </tr> </table> <p>erhalten / reçu / ricevuto</p> <p><u>Morges</u>      den / le / il <u>30.05.2016</u></p> <p><u>Unterschrift / Signature / Firma</u>      (p.o) Nom de l'AMV</p> </div>		Traitements	Fr. 850.00	Nourriture	Fr. 120.00	<u>5% de rabais sur la nourriture (Fr. 6.00)</u>	<u>Fr. 114.00</u>	<b>Total</b>	<b>Fr. 964.00</b>	0.5*	
Traitements	Fr. 850.00										
Nourriture	Fr. 120.00										
<u>5% de rabais sur la nourriture (Fr. 6.00)</u>	<u>Fr. 114.00</u>										
<b>Total</b>	<b>Fr. 964.00</b>										
		0.5*									
		0.5									
		0.5									
		1									
		1									
		1									
<p><i>*Si le total est inscrit à la bonne place mais que le calcul est faux, on donne quand même tout le point. Le nom du chat n'est pas obligatoire.</i></p>		(5)									
Report		23									

		Points																																	
		maximum	obtenus																																
Report		23																																	
<b>Question 10</b>																																			
a) Expliquez à l'aide de mots-clés le terme : taxe sur la valeur ajoutée.		1																																	
<b>La TVA est un impôt indirect/ une taxe prélevée par la confédération sur les marchandises et les services/ Une taxe sur la consommation ou toute réponse équivalente.</b>																																			
<i>1 point pour la réponse correcte.</i>																																			
b) A quel taux s'élève la taxe sur la valeur ajoutée pour :		1																																	
Le traitement d'un chien par le vétérinaire	Taux de TVA <b>8%</b>																																		
Vente d'aliments	Taux de TVA <b>2.5%</b>																																		
<i>0.5 point par réponse correcte.</i>																																			
<b>Question 11</b>																																			
Vous avez fait une commande en gros chez un fournisseur. Le total de la facture s'élève à 6'800.00 CHF TVA incluse. Le fournisseur vous accorde un rabais de 5%. Vous payez la facture dans les 5 jours et recevez pour cela un escompte supplémentaire de 2%.																																			
A combien s'élève le montant final que vous devez payer ? (Le détail du calcul doit apparaître ci-dessous).																																			
<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%;"><b>Montant de la facture</b></td> <td style="width: 10%;"><b>Fr.</b></td> <td style="width: 40%;"><b>6'800.00</b></td> <td style="width: 20%;"></td> </tr> <tr> <td><b>Rabais 5%</b></td> <td><b>Fr.</b></td> <td><b>340.00</b></td> <td></td> </tr> <tr> <td><b>Sous total</b></td> <td><b>Fr.</b></td> <td><b>6'460.00</b></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="4"> </td> </tr> <tr> <td><b>Sous total</b></td> <td><b>Fr.</b></td> <td><b>6'460.00</b></td> <td></td> </tr> <tr> <td><b>Escompte 2%</b></td> <td><b>Fr.</b></td> <td><b>129.20</b></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="4"> </td> </tr> <tr> <td><b>Total de la facture</b></td> <td><b>Fr.</b></td> <td><b>6'330.80</b></td> <td></td> </tr> </table>				<b>Montant de la facture</b>	<b>Fr.</b>	<b>6'800.00</b>		<b>Rabais 5%</b>	<b>Fr.</b>	<b>340.00</b>		<b>Sous total</b>	<b>Fr.</b>	<b>6'460.00</b>		 				<b>Sous total</b>	<b>Fr.</b>	<b>6'460.00</b>		<b>Escompte 2%</b>	<b>Fr.</b>	<b>129.20</b>		 				<b>Total de la facture</b>	<b>Fr.</b>	<b>6'330.80</b>	
<b>Montant de la facture</b>	<b>Fr.</b>	<b>6'800.00</b>																																	
<b>Rabais 5%</b>	<b>Fr.</b>	<b>340.00</b>																																	
<b>Sous total</b>	<b>Fr.</b>	<b>6'460.00</b>																																	
<b>Sous total</b>	<b>Fr.</b>	<b>6'460.00</b>																																	
<b>Escompte 2%</b>	<b>Fr.</b>	<b>129.20</b>																																	
<b>Total de la facture</b>	<b>Fr.</b>	<b>6'330.80</b>																																	
<i>0.5 point pour chaque élément correct : Rabais 5%, escompte 2%, sous total et total de la facture.</i>																																			
Report		27																																	

		Points																																																																																																							
		maximum	obtenus																																																																																																						
Report		27																																																																																																							
<p><b>Question 12</b></p> <p>Il existe différents types de rabais. Donnez un exemple concret pour chaque terme ci-dessous:</p> <p>Rabais de quantité      <i>Par ex. Lors d'une commande en grande quantité, le prix est plus bas qu'à l'unité</i></p> <p>Escompte                      <i>Par ex. Rabais de 2% si la facture est payée dans un court délai ou dans les 10 jours.</i></p> <p style="text-align: right;"><i>1 point par réponse correcte.</i></p>		2																																																																																																							
<p><b>Question 13</b></p> <p>Vous êtes responsable de la tenue correcte du livre de caisse. Remplissez le livre de caisse suivant correspondant au mois d'avril.</p> <table border="0"> <tr> <td>01.04.</td> <td>Fond de caisse</td> <td>Fr.</td> <td>2'500.00</td> </tr> <tr> <td>03.04.</td> <td>Achat de matériel de bureau</td> <td>Fr.</td> <td>168.00</td> </tr> <tr> <td>10.04</td> <td>Achat de timbres</td> <td>Fr.</td> <td>200.00</td> </tr> <tr> <td>15.04.</td> <td>Agence de nettoyage X-Clean</td> <td>Fr.</td> <td>450.00</td> </tr> <tr> <td>20.04.</td> <td>Livraison contre remboursement</td> <td>Fr.</td> <td>250.00</td> </tr> <tr> <td>25.04.</td> <td>S. Künzle, Traitement payé cash</td> <td>Fr.</td> <td>125.30</td> </tr> </table> <p style="text-align: center;"><b>Livre de caisse du Dr. med. vet. Seiler</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>2015</th> <th>Date</th> <th>Libellé / Quoi</th> <th>Justificatif</th> <th>Recettes (Entrées)</th> <th>Dépenses (Sorties)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>Avril</b></td> <td><b>01.04.2015</b></td> <td><b>Saldo</b></td> <td></td> <td><b>2'500.00</b></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td><b>03.04.2015</b></td> <td><b>Achat de matériel de bureau</b></td> <td><b>1</b></td> <td></td> <td><b>168.00</b></td> </tr> <tr> <td></td> <td><b>10.04.2015</b></td> <td><b>Achat de timbres</b></td> <td><b>2</b></td> <td></td> <td><b>200.00</b></td> </tr> <tr> <td></td> <td><b>15.04.2015</b></td> <td><b>Agence de nettoyage X-Clean</b></td> <td><b>3</b></td> <td></td> <td><b>450.00</b></td> </tr> <tr> <td></td> <td><b>20.04.2015</b></td> <td><b>Livraison contre remboursement</b></td> <td><b>4</b></td> <td></td> <td><b>250.00</b></td> </tr> <tr> <td></td> <td><b>25.04.2015</b></td> <td><b>S. Künzle, Traitement payé cash</b></td> <td><b>5</b></td> <td><b>125.30</b></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td><b>2'625.30</b></td> <td><b>1'068.00</b></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td><b>1'557.30</b></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td><b>2'625.30</b></td> <td><b>2'625.30</b></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td><b>Mai</b></td> <td><b>01.05.2015</b></td> <td><b>Saldo</b></td> <td></td> <td><b>1'557.30</b></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;"><i>0.5 par réponse correcte.</i></p>		01.04.	Fond de caisse	Fr.	2'500.00	03.04.	Achat de matériel de bureau	Fr.	168.00	10.04	Achat de timbres	Fr.	200.00	15.04.	Agence de nettoyage X-Clean	Fr.	450.00	20.04.	Livraison contre remboursement	Fr.	250.00	25.04.	S. Künzle, Traitement payé cash	Fr.	125.30	2015	Date	Libellé / Quoi	Justificatif	Recettes (Entrées)	Dépenses (Sorties)	<b>Avril</b>	<b>01.04.2015</b>	<b>Saldo</b>		<b>2'500.00</b>			<b>03.04.2015</b>	<b>Achat de matériel de bureau</b>	<b>1</b>		<b>168.00</b>		<b>10.04.2015</b>	<b>Achat de timbres</b>	<b>2</b>		<b>200.00</b>		<b>15.04.2015</b>	<b>Agence de nettoyage X-Clean</b>	<b>3</b>		<b>450.00</b>		<b>20.04.2015</b>	<b>Livraison contre remboursement</b>	<b>4</b>		<b>250.00</b>		<b>25.04.2015</b>	<b>S. Künzle, Traitement payé cash</b>	<b>5</b>	<b>125.30</b>						<b>2'625.30</b>	<b>1'068.00</b>						<b>1'557.30</b>					<b>2'625.30</b>	<b>2'625.30</b>													<b>Mai</b>	<b>01.05.2015</b>	<b>Saldo</b>		<b>1'557.30</b>		6	
01.04.	Fond de caisse	Fr.	2'500.00																																																																																																						
03.04.	Achat de matériel de bureau	Fr.	168.00																																																																																																						
10.04	Achat de timbres	Fr.	200.00																																																																																																						
15.04.	Agence de nettoyage X-Clean	Fr.	450.00																																																																																																						
20.04.	Livraison contre remboursement	Fr.	250.00																																																																																																						
25.04.	S. Künzle, Traitement payé cash	Fr.	125.30																																																																																																						
2015	Date	Libellé / Quoi	Justificatif	Recettes (Entrées)	Dépenses (Sorties)																																																																																																				
<b>Avril</b>	<b>01.04.2015</b>	<b>Saldo</b>		<b>2'500.00</b>																																																																																																					
	<b>03.04.2015</b>	<b>Achat de matériel de bureau</b>	<b>1</b>		<b>168.00</b>																																																																																																				
	<b>10.04.2015</b>	<b>Achat de timbres</b>	<b>2</b>		<b>200.00</b>																																																																																																				
	<b>15.04.2015</b>	<b>Agence de nettoyage X-Clean</b>	<b>3</b>		<b>450.00</b>																																																																																																				
	<b>20.04.2015</b>	<b>Livraison contre remboursement</b>	<b>4</b>		<b>250.00</b>																																																																																																				
	<b>25.04.2015</b>	<b>S. Künzle, Traitement payé cash</b>	<b>5</b>	<b>125.30</b>																																																																																																					
				<b>2'625.30</b>	<b>1'068.00</b>																																																																																																				
					<b>1'557.30</b>																																																																																																				
				<b>2'625.30</b>	<b>2'625.30</b>																																																																																																				
<b>Mai</b>	<b>01.05.2015</b>	<b>Saldo</b>		<b>1'557.30</b>																																																																																																					
Report		35																																																																																																							

	Points	
	maximum	obtenus
Report	35	
<p><b>Question 14</b></p> <p>Lesquels de ces éléments font partie du Hardware?</p> <p> <input type="checkbox"/> Excel                      <input type="checkbox"/> Facebook                      <input type="checkbox"/> Barre d'outils  <input checked="" type="checkbox"/> Imprimante                      <input type="checkbox"/> Word                      <input checked="" type="checkbox"/> Scanner  <input checked="" type="checkbox"/> Ecran                      <input checked="" type="checkbox"/> Clavier                      <input type="checkbox"/> Internet </p> <p style="text-align: right;"><i>0.5 points par réponse correcte.</i></p>	2	
<p><b>Question 15</b></p> <p>Durant vos cours d'informatique, vous avez appris quelques astuces avec le clavier permettant d'utiliser Word plus efficacement. Que se passe-t-il si vous appuyez sur les touches, respectivement les combinaisons de touches, suivantes ?</p> <p><b><u>CTRL+Home</u></b></p> <p> <input type="checkbox"/> aller au début de la ligne  <input type="checkbox"/> aller à la fin de la ligne  <input checked="" type="checkbox"/> aller au début du document  <input type="checkbox"/> aller à la fin du document. </p> <p><b><u>Caps Lock</u></b></p> <p> <input type="checkbox"/> met le texte en italique  <input checked="" type="checkbox"/> écrit en majuscule  <input type="checkbox"/> souligne le texte  <input type="checkbox"/> active la 3ème fonction de la touche </p> <p><b><u>Double-clic</u></b></p> <p> <input type="checkbox"/> Marquer un paragraphe  <input type="checkbox"/> Marquer une phrase  <input checked="" type="checkbox"/> Marquer un mot  <input type="checkbox"/> Fermer le programme </p> <p><b><u>La combinaison de touches pour @</u></b></p> <p> <input checked="" type="checkbox"/> Alt + G ( pour Mac)  <input checked="" type="checkbox"/> Alt Gr + 2  <input type="checkbox"/> Shift + 2  <input type="checkbox"/> Alt Gr + H </p> <p style="text-align: right;"><i>0.5 points par réponse correcte.</i></p>	2	
<p><b>Question 16</b></p> <p>Citez deux moyens de protéger les données et les programmes d'un PC connecté à internet contre des intrusions non autorisées et autres agissements nuisibles.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Programme Anti-virus (actuel)</b></li> <li>• <b>Firewall</b></li> </ul> <p style="text-align: right;"><i>1 point par réponse correcte.</i></p>	2	
<p><b>Question 17</b></p> <p>Un client appelle pour prendre rendez-vous afin de faire endormir son fidèle chien. Comment et quand fixez-vous le rendez-vous ? Argumentez votre réponse.</p> <p><b><i>Par ex. Dans les heures creuses, prendre en considération les vœux du client, planifier suffisamment de temps pour que le client puisse prendre congé de son chien, réserver une salle calme, etc.</i></b></p> <p style="text-align: right;"><i>2 point pour la réponse correcte.</i></p>	2	
Report	43	



		Points	
		maximum	obtenus
Report		43	
<b>Question 18</b>			
<p>Vous connaissez différentes façons de poser une question. Indiquez dans les exemples ci-dessous si la question est ouverte ou fermée.</p>			
	ouverte	fermée	
Venez-vous mardi?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Que s'est-il passé?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Prenez-vous votre deuxième chien avec?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Est-ce que le chat est à jeun?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Quand pouvez-vous venir la semaine prochaine?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Quelle est l'origine de votre chiot?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<i>0.5 point par réponse correcte.</i>			
<b>Total</b>		<b>46</b>	