

Aperçu

Aux chapitres « Situations de travail et d'apprentissage » et « Unités de formation », vous avez pu découvrir les deux éléments déterminants pour le calcul de la note d'expérience.

Dans ce chapitre, vous trouverez les informations les plus importantes sur les examens finaux « Pratique professionnelle – écrit » et « Pratique professionnelle – oral » ainsi que diverses vues d'ensemble sur la partie entreprise et la partie scolaire de la procédure de qualification.

Toutes les informations de base relatives à la procédure de qualification figurent dans les documents suivants :

- Ordonnance du 26 septembre 2011 (état le 1^{er} janvier 2015) sur la formation professionnelle initiale d'employée de commerce/employé de commerce CFC, Section 8 « Procédures de qualification ». Les art. 34 « Procédures de qualification » et 35 « Calcul des notes » s'appliquent à la formation initiale en école.
- Directives du 26 novembre 2009 concernant l'organisation de la formation professionnelle initiale et de la procédure de qualification au sein des écoles de commerce du 26 novembre 2009, art. 9.1 « Examen de pratique professionnelle ».
- Plan de formation Employée/Employé de commerce CFC du 26 septembre 2011 (état le 1^{er} janvier 2015) pour la formation initiale en entreprise, partie D « Procédure de qualification ».
- Plan de formation transitoire Employée/Employé de commerce CFC du 26 septembre 2011 pour la formation initiale en école auprès des écoles de commerce privées, partie D « Procédure de qualification ».
- Plan de formation Employée/Employé de commerce CFC du 21 novembre 2014 pour la formation initiale en école, partie D « Procédure de qualification ».
- Directives de la branche de formation et d'examens « Services et administration ».
- Série d'examen zéro à titre d'entraînement sur www.cifc.ch > Employée/Employé de commerce S&A > Procédure de qualification.



Partie entreprise: domaines de qualification et notes d'expérience, organisation, pondération

La partie entreprise de la procédure de qualification (PQ) est composée des notes d'expérience de la partie entreprise et des notes obtenues aux examens « Pratique professionnelle – écrit » et « Pratique professionnelle – oral ».

Domaines de qualification et note d'expérience	Organisation	Pondération		Arrondi à:
		PQ régulière OrFo, art. 22, al. 2	PQ pour adultes (cas particulier) OrFo, art 24, al. 2	
Pratique professionnelle – écrit	Examen écrit d'une durée de 90 minutes. Objet : objectifs évaluateurs des lieux de formation « entreprise » et « cours interentreprises » et compétences méthodologiques, sociales et personnelles choisies.	25 %	50 %	note entière ou demi-note
Pratique professionnelle – oral	Examen oral d'une durée de 30 minutes. – Partie A : jeu de rôles (par ex. entretien de conseil, d'information ou de vente ou discussion interne à l'entreprise). L'accent est mis sur les objectifs évaluateurs obligatoires et sur les objectifs évaluateurs des CI. – Partie B : entretien professionnel, principalement axé sur les compétences professionnelles des objectifs évaluateurs optionnels. L'autoévaluation (forces/faiblesses, perspectives d'intégration du monde professionnel) fait également partie de l'entretien professionnel.	25 %	50 %	note entière ou demi-note
Notes d'expérience de la partie entreprise	Les notes d'expérience sont composées des éléments suivants : – 6 situations de travail et d'apprentissage – 2 unités de formation « La note d'expérience de la partie entreprise correspond à la moyenne, arrondie à une note entière ou à une demi-note, de huit notes qui portent sur les objectifs évaluateurs de l'entreprise et des cours interentreprises. » (OrFo, art. 22, al. 3)	50 %	0 %	note entière ou demi-note

Conditions de réussite (OrFo, art. 22, al. 1, let. a)

« La procédure de qualification avec examen final est réussie si, dans la partie entreprise, la note est supérieure ou égale à 4.0, pas plus d'une note de branche de la partie entreprise est insuffisante et aucune note de branche de la partie entreprise est inférieure à 3.0. »



Au cours du stage de longue durée, deux STA et une UF sont organisés. Les deux notes STA et la note UF issues du stage de longue durée sont prises en compte, avec les notes obtenues dans le cadre des parties pratiques intégrées (PPI), dans le calcul de la note d'expérience de l'entreprise. L'examen écrit et l'examen oral correspondent à ceux de la formation initiale en entreprise.

Pratique professionnelle – écrit

Bases

Ordonnance sur la formation professionnelle initiale d'employée de commerce/employé de commerce CFC du 26 septembre 2011 (état le 1^{er} janvier 2015), art. 21, al. 1, let. a: « Pratique professionnelle – écrit »: cet examen porte sur les objectifs évaluateurs de l'entreprise et des cours interentreprises.

Forme, contenu et épreuves d'examen

L'examen écrit comprend des tâches, des situations et des contenus de pratique professionnelle tels qu'on les rencontre dans la vie professionnelle. Ils sont évalués sous l'angle des connaissances et de l'action.

Les objectifs évaluateurs obligatoires des lieux de formation « entreprise » et « cours interentreprises » figurant au chapitre « Branche et entreprise » constituent la base des séries d'examen. L'examen peut comprendre des compétences méthodologiques, sociales et personnelles choisies (voir chapitre « Compétences interdisciplinaires »).

Evaluation et attribution des notes

Tous les critères d'évaluation ainsi que l'attribution du nombre de points par tâche sont indiqués dans les séries d'examen. La note est attribuée sur la base du nombre de points obtenus.

Durée et utilisation de moyens auxiliaires

L'examen dure 90 minutes. Les candidats passent les épreuves individuellement. Hormis une calculatrice non programmable et non imprimante, aucun autre matériel n'est autorisé.

Préparation

Pour réussir l'examen écrit, il faut impérativement avoir traité le dossier de formation et des prestations en entreprise et suivi les cours interentreprises. Le dernier cours interentreprises aborde des séries d'examen des années précédentes. Les solutions sont débattues en commun et les personnes en formation sont informées de la façon dont les experts effectuent leur évaluation. D'autres cours ou moyens d'enseignement ne sont pas nécessaires.



Conseils et astuces pour la personne en formation

- Vous trouverez la série d'examen zéro à titre d'entraînement sur www.cifc.ch > Employée/Employé de commerce S&A > Procédure de qualification. Important : faites d'abord la série en entier et n'utilisez la solution qu'à la fin, comme contrôle.
- Lisez attentivement les énoncés.
- Essayez d'établir le rapport avec votre activité au sein de l'entreprise formatrice.
- Pensez de manière pratique et orientée solution.
- Tenez-vous-en toujours à la situation initiale et aux questions posées. Répondez avec précision. Si l'on vous demande de répondre en quelques mots, n'indiquez que des mots-clés. Si l'on vous demande de formuler des phrases, répondez en formulant des phrases complètes. Si l'on vous demande trois énoncés, écrivez trois énoncés.
- Songez aux experts et écrivez de manière bien lisible.
- Préparez-vous de manière tout à fait générale à la situation d'examen. En ce qui concerne le temps imparti et l'organisation, les mêmes principes sont valables que ceux régissant les examens scolaires finaux. Il existe différentes brochures et informations à ce sujet.



Conseils et astuces pour le formateur

Familiarisez-vous avec une série d'examen. Montrez à la personne en formation le rapport de cette série avec le quotidien et le contexte de l'entreprise formatrice.

Pratique professionnelle – oral

Bases

Ordonnance sur la formation professionnelle initiale d'employée de commerce/ employé de commerce CFC du 26 septembre 2011 (état le 1^{er} janvier 2015), art. 21, al. 1, let. b: « Pratique professionnelle – oral »: cet examen a lieu sous la forme d'un entretien professionnel ou d'un jeu de rôles et porte sur les objectifs évaluateurs de l'entreprise et des cours interentreprises (l'examen dure 30 minutes).

Préparation

Pour réussir l'examen oral, il faut avoir traité le dossier de formation et des prestations en entreprise et suivi les cours interentreprises. Le dernier cours interentreprises aborde l'examen oral de manière approfondie. D'autres cours ou moyens d'enseignement ne sont pas nécessaires.

Profil de formation et des prestations

L'examen oral repose sur le profil de formation et des prestations établi par les personnes en formation. Dans celui-ci, la personne en formation documente les objectifs évaluateurs obligatoires qu'elle a traités (voir chapitre « Planification et contrôle de la formation », p. 31 et suivantes).

Experts aux examens

Les experts sont des personnes issues de la vie professionnelle. Ils sont formés par la branche de formation et d'examens de manière à pouvoir remplir leur mission. L'examen oral est présenté devant deux experts. Les résultats des examens ne doivent être transmis ni au candidat/à la candidate, ni à des tiers. Ils sont communiqués aux personnes concernées après la réussite de la procédure de qualification par écrit par le biais de la décision de l'autorité cantonale avec mention des voies de recours.

Vue d'ensemble

Examen final « Pratique professionnelle – oral »			
Cet examen a pour but d'attester l'aptitude à agir de manière professionnelle et à associer la réflexion et l'action dans le traitement de situations professionnelles, ainsi que de présenter des situations concrètes de la pratique professionnelle.			
Partie A : Jeu de rôles		Partie B : Entretien professionnel	
<p>Le jeu de rôles peut être composé d'un entretien de conseil, d'information ou de vente ou d'une discussion interne à l'entreprise.</p> <p>Le jeu de rôles simule les exigences d'une situation professionnelle typique. Il tient compte des produits et services concrets de l'entreprise formatrice.</p>		<p>L'entretien professionnel se réfère à des situations, à des processus et à des activités dans l'entreprise formatrice. Il est axé sur les compétences professionnelles des objectifs évaluateurs optionnels.</p> <p>Outre l'application concrète dans le jeu de rôles, l'entretien professionnel évalue la capacité d'analyse dans le sens d'une expérience pratique réflexive. Les candidats expliquent par exemple sur quelles suppositions, réflexions, évaluations, attentes, etc. leurs actions reposent et comment ils réagissent à des changements (directives, conditions cadres, objectifs, etc.) dans des situations, des activités et des processus précis, ce qui permet également une évaluation prévisible de l'aptitude professionnelle.</p>	
Déroulement et durée			
L'examen oral débute avec le jeu de rôles.		Si nécessaire, l'entretien professionnel peut se référer au jeu de rôles.	
5 minutes de préparation et 15 minutes d'examen		15 minutes d'examen	
Evaluation des prestations et attribution des notes			
Compétences professionnelles et méthodologiques 2 objectifs évaluateurs	Compétences sociales et personnelles	Compétences professionnelles et méthodologiques 2 objectifs évaluateurs optionnels	Compétences sociales et personnelles
L'évaluation se base sur les critères définis dans le catalogue de critères ¹ (compétences professionnelles et méthodologiques, compétences sociales et personnelles).			
2 notes partielles ²	1 note partielle ²	2 notes partielles ²	1 note partielle ²
La moyenne des six notes partielles aboutit à la note de branche² « Pratique professionnelle – oral ».			

1 www.cifc.ch > Employée/Employé de commerce S&A > Procédure de qualification

2 Notes entières ou demi-notes

Repères et entrée en matière

Partie A : Jeu de rôles	Partie B : Entretien professionnel
<p>L'examen oral se base sur le profil de formation et des prestations (PFP). L'application est décrite dans le dossier de formation et des prestations S&A. Les formulaires des PFP pour les différents groupes cibles sont disponibles sur le site internet de la CIFIC Suisse.</p>	
<p>A l'aide du profil de formation et des prestations individuel des candidats, les experts aux examens déterminent une situation d'entretien professionnel typique et choisissent les objectifs évaluateurs correspondants.</p>	<p>A l'aide du PFP individuel des candidats, les experts aux examens choisissent deux objectifs évaluateurs optionnels³ et fournissent le contexte (situations, processus et activités).</p> <p>Au début de l'entretien, le candidat décrit l'activité, le processus de travail ou la situation professionnelle.</p> <p>Les experts aux examens mènent l'entretien de sorte qu'un dialogue professionnel puisse s'instaurer. Les questions sont formulées de sorte que les candidats aient la possibilité de réfléchir à leur pratique professionnelle ainsi qu'à leurs forces et à leurs faiblesses. Cela peut s'inscrire dans les exigences posées au contexte choisi, aux changements thématiques et/ou en lien avec l'aptitude professionnelle générale.</p>

³ Si le PFP du candidat l'exige, un objectif évaluateur optionnel peut exceptionnellement être combiné à un objectif évaluateur obligatoire approprié.

Différences entre le jeu de rôles et l'entretien professionnel

Partie A : Jeu de rôles	Partie B : Entretien professionnel
<ul style="list-style-type: none"> – Le jeu de rôles simule un entretien avec une cliente/un client ou un autre interlocuteur interne ou externe et reste relativement « superficiel » sur le plan professionnel. – Les candidats montrent leur aptitude à communiquer et leur force de persuasion. 	<ul style="list-style-type: none"> – L'entretien professionnel est un entretien entre deux professionnels et est plus approfondi sur le plan professionnel (toutefois, pas de jeu « questions-réponses » et pas d'approfondissements théoriques). – Les candidats montrent leur expérience pratique réflexive et leurs aptitudes professionnelles.
Exigences posées aux candidats	
<ul style="list-style-type: none"> – Aider une personne à la recherche d'un conseil. – Vendre ou expliquer un produit et/ou un service (entretien de vente ou de conseil), expliquer un produit, un service ou une situation (entretien d'information). – Identifier les souhaits et les besoins. 	<ul style="list-style-type: none"> – Maintenir un dialogue professionnel. – Répondre à des demandes, exprimer des opinions, prendre position et la défendre. – Pouvoir réagir à des questions intermédiaires, à des opinions contraires et à des changements dans les conditions cadres du contexte.
Rôle des experts aux examens	
<ul style="list-style-type: none"> – Les experts aux examens préparent une situation professionnelle typique ciblée sur les candidats. – Ils assurent leur rôle de client externe ou interne ; ils « en savent moins » que les candidats. – Les experts posent des questions, réagissent et interviennent dans le rôle précité. L'entretien est mené par les candidats. 	<ul style="list-style-type: none"> – Les experts aux examens choisissent des activités, des processus de travail ou des situations qui sont adaptés à l'objectif évaluateur et aux candidats. – Les experts et les candidats sont sur un pied d'égalité en ce qui concerne les connaissances professionnelles. – Les experts mènent l'entretien en tant que professionnels dans le domaine.

Thèmes de discussion possibles dans l'entretien professionnel

Conduite d'entretien par l'expert	Exigences posées aux candidats
Emet des oppositions, apporte de nouveaux aspects et/ou émet des critiques.	Réagit aux oppositions, prend position sur les nouveaux aspects, montre comment utiliser les critiques.
Propose des processus alternatifs.	Evalue la proposition.
Amène dans la discussion des changements concrets du contexte, des conditions cadres et des processus.	Evalue les conséquences auxquelles s'attendre en raison de ces changements.
Se renseigne sur des solutions possibles pour l'optimisation d'un processus (p. ex. augmentation de l'efficacité, économies, etc.).	Emet des propositions de solutions et présente les effets et les conséquences auxquels s'attendre.
Se renseigne sur des sources d'erreurs possibles ou montre des sources d'erreurs concrètes possibles.	Evalue les effets sur le processus de travail et montre comment éviter les erreurs.
Thématise une situation concrète exigeante issue du quotidien professionnel, des dépendances ou des recoupements importants.	Analyse et évalue la situation et les dépendances ou les recoupements, présente des possibilités d'action et établit un lien avec son expérience professionnelle.



Conseils et astuces pour la personne en formation

- Familiarisez-vous avec le site Web de votre entreprise.
- Dans l'entreprise formatrice ou dans votre entourage privé, prenez activement contact avec des personnes qui vivent quotidiennement pareilles situations d'entretien. Demandez-leur de vous indiquer les difficultés, les argumentations et les écueils. Comment les professionnels se préparent-ils aux entretiens ?
- Exercez-vous à parler, évitez les expressions imprécises et les mots de remplissage (du genre « euh », « comment dire » ou « comment déjà »).
- Remplissez le profil de formation et des prestations compte tenu de vos activités dans l'entreprise.
- Préparez-vous de manière tout à fait générale à la situation d'examen. En ce qui concerne le temps imparti et l'organisation, ce sont les mêmes principes que ceux régissant les examens scolaires finaux. Il existe différentes brochures et informations à ce sujet.



Conseils et astuces pour le formateur

- Pratiquez des jeux de rôle avec la personne en formation, dans les conditions de l'examen oral.
- Donnez à la personne en formation la possibilité de vivre des situations d'entretien réelles.
- Autorisez la personne en formation à participer activement aux situations d'entretien.
- Donnez un feedback sur les situations d'entretien auxquelles ont participé les personnes en formation.

Partie école: domaines de qualification, organisation, pondération

Notes de branche	Organisation des domaines de qualification ¹	Pondération Profil B		Organisation des domaines de qualification ¹	Pondération Profil E	
	Formation initiale de base (B)	Art. 22	Art. 24	Formation initiale élargie (E)	Art. 22	Art. 24
Langue standard (langue nationale de la région)	Examen centralisé écrit d'une durée de 90 à 120 min. + examen oral d'une durée de 20 min. (50 %) ⁴ Note d'expérience (50 %)	1/7 ^e	1/6 ^e	Examen centralisé écrit d'une durée de 90 à 120 min. + examen oral d'une durée de 20 min. (50 %) ⁴ Note d'expérience (50 %)	1/8 ^e	1/6 ^e
1 ^{re} langue étrangère	Examen centralisé écrit d'une durée de 60 à 90 min. + examen oral d'une durée de 20 min. ou certificat accrédité (50 %) ⁴ Note d'expérience (50 %)	1/7 ^e	1/6 ^e	Examen centralisé écrit d'une durée de 60 à 90 min. + examen oral d'une durée de 20 min. ou certificat accrédité (50 %) ⁴ Note d'expérience (50 %)	1/8 ^e	1/6 ^e
2 ^e langue étrangère				Examen centralisé écrit d'une durée de 60 à 90 min. + examen oral d'une durée de 20 min. ou certificat accrédité (50 %) ⁴ Note d'expérience (50 %)	1/8 ^e	1/6 ^e
Information, communication, administration ICA I	Examen centralisé écrit d'une durée de 150 à 180 min.	1/7 ^e	2/6 ^e	Examen centralisé écrit d'une durée de 90 à 120 min. (50 %) ⁴ Note d'expérience (50 %)	1/8 ^e	1/6 ^e
Information, communication, administration ICA II	⁴ Note d'expérience	1/7 ^e				
Economie et société E&S I	Examen centralisé écrit d'une durée de 150 à 180 min.	1/7 ^e	2/6 ^e	Examen centralisé écrit d'une durée de 180 à 240 min.	2/8 ^e	2/6 ^e
Economie et société E&S II	⁴ Note d'expérience	1/7 ^e		⁴ Note d'expérience	1/8 ^e	
Travaux de projet	⁴ Note d'expérience du module A&R (50 %) Un Travail autonome (50 %)	1/7 ^e		⁴ Note d'expérience du module A&R (50 %) Un Travail autonome (50 %)	1/8 ^e	

1 Un domaine de qualification est une procédure de qualification avec examen final.

2 L'art. 22, al. 4, let. a, OrFo règle le cas standard dans le *profil B*; l'art. 24, al. 3, let. a, OrFo règle le cas particulier des personnes qui ont suivi la formation préalable hors du cadre de la formation professionnelle initiale réglementée.

3 L'art. 22, al. 4, let. b, OrFo règle le cas standard dans le *profil E*; l'art 24, al. 3, let. b, OrFo règle le cas particulier des personnes qui ont suivi la formation préalable hors du cadre de la formation professionnelle initiale réglementée.

4 Art. 22, al. 5: « Les notes d'expérience de la partie scolaire correspondent à la moyenne, arrondie à une note entière ou à une demi-note, de toutes les notes semestrielles dans le domaine d'enseignement et le profil correspondants. En cas de passage de la voie de formation avec maturité professionnelle intégrée au profil E sans maturité professionnelle, pour les notes de branche selon l'art. 44, al. 2, seules les nouvelles notes d'expérience sont prises en compte ». Le renvoi à l'al. 44, al. 2 permet de garder les notes d'expérience ICA et les notes du module A&R en cas de passage de la voie de formation avec maturité professionnelle au profil E sans maturité professionnelle.

