IGKG CIFC SCHWEIZ SUISSE SVIZZERA

Directive Travail pratique

Employée/Employé de commerce AFP

Version 01.05.2025, CIFC Suisse

Table des matières

Table des matières		**2**
1	**Introduction**	**3**
1.1	Objectif	3
1.2	Groupes cibles	3
1.3	Bases	3
2	**Organisation de l'examen**	**3**
2.1	Rôles et responsabilités	3
2.1.1	CIFC Suisse	3
2.1.2	Chefs experts/cheffes expertes	3
2.1.3	Expert-e-s aux examens	4
2.1.4	Formateurs/trices en entreprise	4
2.1.5	Formateurs/trices CI	4
2.2	Inscription à l'examen	4
2.3	Convocation	4
2.4	Compensation des désavantages	5
3	**Conditions cadres**	**5**
3.1	Contrôle d'identité	5
3.2	Moyens auxiliaires	5
3.3	Arrivée tardive	5
3.4	Absences	5
3.5	Interruption de l'examen	5
3.6	Abandon de l'examen	6
3.7	Communication du résultat de l'examen	6
3.8	Procédure de recours	6
4	**Examen**	**7**
4.1	Durée, déroulement et contenu de l'examen	7
4.1.1	Préparation	7
4.1.2	Point d'appréciation 1	8
4.1.3	Point d'appréciation 2	9
4.1.4	Point d'appréciation 3.1	10
4.1.5	Point d'appréciation 3.2	10
4.1.6	Point d'appréciation 3.3	11
4.2	Calcul des notes et conditions de réussite	11
5	**Annexe**	**12**
5.1	Annexe 1: Système global de la procédure de qualification avec examen final	12
5.2	Annexe 2: Critères d'évaluation	13

1 Introduction

1.1 Objectif

La présente directive concrétise les dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification avec examen final pour la formation professionnelle initiale « Employée/Employé de commerce AFP » et se réfère au domaine de qualification « Travail pratique ». La directive est publiée par la CIFC Suisse en sa qualité d'organe responsable de la formation commerciale initiale d'employée/employé de commerce AFP.

1.2 Groupes cibles

La présente directive s'adresse en premier lieu aux candidat-e-s, aux chef-fe-s expert-e-s (CEXP), aux expert-e-s aux examens (EXP) ainsi qu'aux formateurs/trices en entreprise et aux formateurs/trices CI.

1.3 Bases

Les bases légales sur lesquelles se fonde la présente directive figurent au chapitre 2 des dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification avec examen final.

2 Organisation de l'examen

2.1 Rôles et responsabilités

2.1.1 CIFC Suisse

La CIFC Suisse est responsable du concept d'examen pour le travail pratique Employée/Employé de commerce AFP. En outre, elle assume les tâches suivantes :

- Élaboration des cas d'examen pour le travail pratique
- Mise à disposition des cas d'examen pour les EXP en vue de la réalisation de l'examen
- Formation et formation continue des CEXP, EXP et formateurs/trices CI en lien avec le travail pratique
- Élaboration d'un profil d'exigences contraignant pour les EXP servant de base au recrutement par les CEXP

2.1.2 Chefs experts/cheffes expertes

Les chef-fe-s expert-e-s sont des expert-e-s aux examens nommé-e-s avec un mandat cantonal. Ils sont responsables du déroulement organisationnel des examens finaux en entreprise des employé-e-s de commerce AFP. Ils planifient l'examen final, garantissent la qualité des examens et font le lien avec l'autorité cantonale compétente.

Tâches principales :

- Composition et direction de l'équipe d'EXP en tenant compte du profil d'exigences défini par la CIFC Suisse
- Élaboration du planning d'examen
- Envoi des convocations aux examens

- Instruction des EXP
- Intervention en cas d'incidents particuliers et signaler à l'autorité cantonale
- Contrôle de la qualité des procès-verbaux d'examen et définition des mesures qui s'imposent
- Transmission des notes à la BDEFA2
- Octroi du droit de consulter des dossiers conformément aux instructions de l'autorité responsable des examens.
- Prise de position vis-à-vis de l'autorité compétente sur d'éventuels recours.

Les CEXP sont habilité-e-s à donner des instructions aux EXP.

2.1.3 Expert-e-s aux examens

Les expert-e-s aux examens ont un mandat cantonal et sont subordonné-e-s aux CEXP. Ils arrivent préparés à la procédure de qualification, font passer les examens et évaluent les prestations des candidat-e-s sur la base des critères d'évaluation prescrits.

Tâches principales :

- Préparation, réalisation et suivi de l'examen final en entreprise conformément aux directives de la CIFC Suisse.

2.1.4 Formateurs/trices en entreprise

Les formateurs/trices en entreprise préparent les apprenti-e-s à l'examen final en entreprise (travail pratique) en garantissant l'acquisition des compétences opérationnelles définies dans le profil de qualification. Le développement des compétences est encouragé pendant la formation par la réalisation de mandats pratiques et est évalué une fois par semestre à l'aide des grilles de compétences.

2.1.5 Formateurs/trices CI

Les formateurs/trices CI informent les apprenti-e-s du déroulement et de la structure de l'examen final en entreprise (travail pratique).

2.2 Inscription à l'examen

L'inscription à l'examen se fait par le biais du canton du contrat d'apprentissage ou du canton d'admission (Formation de rattrapage selon l'art. 32 OFPr). Dans certains cantons, les apprenti-e-s sous contrat d'apprentissage sont automatiquement inscrits à la procédure de qualification.

2.3 Convocation

La date et le lieu de l'examen ainsi que les moyens auxiliaires autorisés sont communiqués aux apprenti-e-s et aux entreprises formatrices par la commission des cours cantonale au moins 6 semaines avant l'examen final en entreprise (travail pratique).

2.4 Compensation des désavantages

Une compensation des désavantages est octroyée par le canton compétent. La décision écrite doit être remise par les candidat-e-s à l'organisation responsable des examens au plus tard le 30 novembre de la dernière année d'apprentissage.

3 Conditions cadres

3.1 Contrôle d'identité

Les candidat-e-s doivent présenter une pièce d'identité officielle (carte d'identité, permis de conduire ou passeport).

3.2 Moyens auxiliaires

Pour le travail pratique, les candidat-e-s peuvent utiliser de quoi prendre des notes ainsi qu'une calculatrice.

Les EXP peuvent utiliser des moyens auxiliaires supplémentaires pendant l'examen sans le signaler à l'avance (par ex. prospectus).

L'utilisation ou le port de moyens auxiliaires non autorisés ainsi que la copie ou toute autre forme de fraude entraînent l'exclusion de l'examen. Dans ce cas, l'examen final en entreprise est considéré comme non réussi.

3.3 Arrivée tardive

Si un-e candidat-e se présente en retard à la procédure de qualification, il n'appartient pas aux EXP de vérifier la pertinence du motif invoqué. Cette tâche incombe aux CEXP.

Si la cause du retard n'est pas clairement imputable au candidat/à la candidate, celui-ci/celle-ci a droit à la totalité de la durée de l'examen.

Les retards devraient, si possible, être confirmés par des tiers (par ex. la police en cas d'accident ou par le personnel des chemins de fer en cas de retards de train).

3.4 Absences

Si un-e candidat-e ne se présente pas à l'examen, il convient d'en référer immédiatement à l'entreprise formatrice et/ou aux représentants légaux.

Le/la CEXP informe l'autorité d'examen compétente du résultat des clarifications.

En cas de maladie ou d'accident, un certificat médical doit être fourni. Une déclaration de maladie sans certificat médical est considérée comme une absence injustifiée.

En cas d'absence injustifiée, l'autorité d'examen cantonale compétente doit être immédiatement informée. Elle décide si et quand l'examen peut être rattrapé ou s'il est considéré comme non réussi.

3.5 Interruption de l'examen

En cas d'accident ou de maladie aiguë pendant l'examen, ce dernier est interrompu pour la personne concernée.

Après la guérison, l'examen peut être soit poursuivi soit recommencé. L'autorité d'examen cantonale décide de la suite de la procédure.

3.6 Abandon de l'examen

Si un-e candidat-e quitte le lieu d'examen sans raison valable, cela peut être considéré comme un abandon. L'autorité d'examen cantonale décide de la suite de la procédure.

Les EXP documentent l'incident dans le procès-verbal d'examen et informent les CEXP. L'autorité d'examen doit être informée immédiatement.

3.7 Communication du résultat de l'examen

L'autorité d'examen cantonale transmet les résultats de l'examen aux candidat-e-s ainsi qu'aux formateurs/trices responsables.

Aucune information ne doit être donnée à l'avance sur le déroulement, les résultats ou les différentes parties de l'examen.

3.8 Procédure de recours

Les recours sont régis par le droit cantonal. Le résultat de l'examen est notifié avec indication des voies de recours. La suite de la procédure est décrite dans cette notification.

4 Examen

4.1 Durée, déroulement et contenu de l'examen

L'examen dans le domaine de qualification « travail pratique » se déroule dans la langue nationale du lieu et est organisé sur place. L'examen porte sur les compétences opérationnelles mentionnées dans le profil de qualification. Il prend la forme d'un travail de cas dirigé, structuré comme suit :

Point d'appréciation | DCO	Méthode	Temps de préparation	Durée de l'examen	Nombre max. de points
Point d'appréciation 1 | DCO a	Exercice de corbeille de courrier	5 min	10 min	9
Point d'appréciation 2 | DCO b	Jeu de rôles	5 min	15 min	9
Point d'appréciation 3 | DCO c – e	1 simulation pratique 2 situations déterminantes pour le succès	5 min	15 min	18
Total		**15 min**	**40 min**	**36**

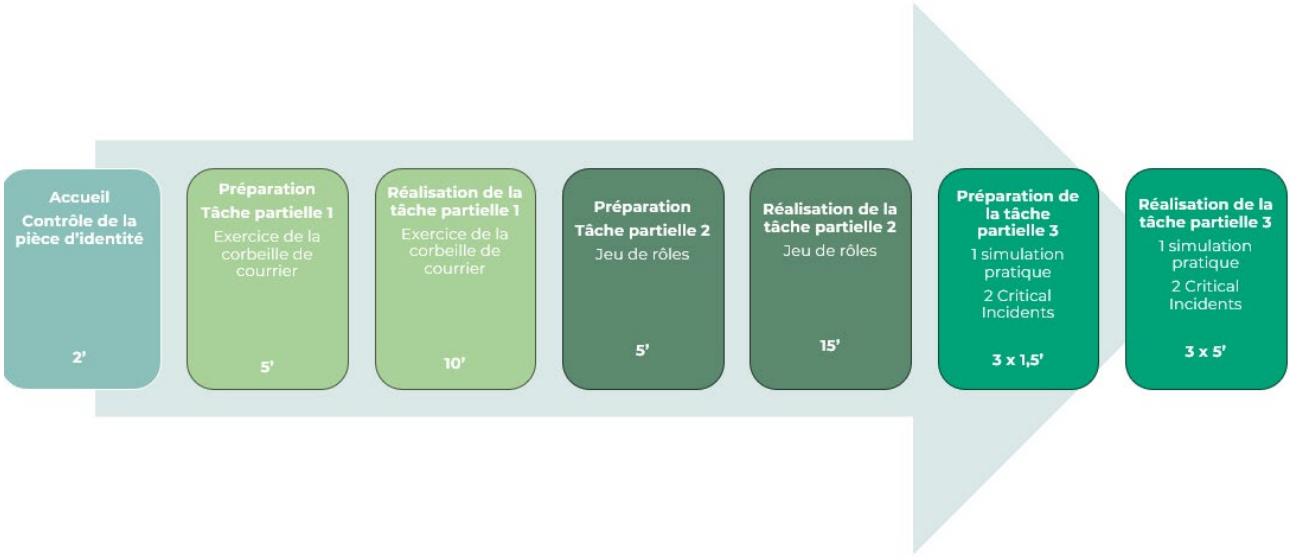


Figure 1: Déroulement de l'examen

4.1.1 Préparation

Les candidat-e-s disposent de 5 min par point d'appréciation pour se préparer. Pendant le temps de préparation, les candidat-e-s peuvent prendre des notes à la main, qu'ils pourront utiliser lors de l'entretien.

4.1.2 Point d'appréciation 1

Domaine de compétences opérationnelles
a : Gestion du développement professionnel et personnel
Méthode
Exercice de corbeille de courrier
Durée et déroulement
Préparation individuelle (5 min) Les candidat-e-s lisent la présentation générale du cas et la situation de départ pour l'exercice de la corbeille de courrier, y c. les éventuelles annexes. Pour chacune des tâches à accomplir, ils planifient la manière dont ils vont continuer à les traiter et prennent des notes dans un modèle de solution (ne compte dans l'évaluation). **Présenter la solution et répondre aux questions (6 min)** Les candidat-e-s décrivent, à l'aide de leurs notes, quand ils effectueraient telle ou telle tâche et sous quelle forme. Ensuite, les EXP posent des questions de concrétisation et de justification. **Lien avec sa propre pratique (4 min)** Les candidat-e-s décrivent une situation de leur quotidien professionnel dans laquelle il était particulièrement important mais aussi difficile de fixer correctement les priorités. Ils expliquent leur démarche dans cette situation et réfléchissent à leur action.
Critères d'évaluation
1. Les tâches à accomplir sont-elles entièrement prises en compte ? 2. Les tâches à accomplir sont-elles correctement classées par ordre de priorité et cette hiérarchisation est-elle justifiée de manière compréhensible ? 3. Le transfert dans la propre pratique est-il réussi ?

4.1.3 Point d'appréciation 2

Domaine de compétences opérationnelles
b : Communication avec différents groupes d'intérêts
Méthode
Jeu de rôles
Durée et déroulement
Préparation individuelle (5 min) Les candidat-e-s lisent le complément à la situation initiale de l'entretien. **Présenter la solution et répondre aux questions (10 min)** Dans le rôle de l'employé-e de commerce AFP, les candidat-e-s mènent un entretien avec un client ou un fournisseur. L'EXP joue le rôle de l'interlocuteur/trice. **Lien avec sa propre pratique (5 min)** Les candidat-e-s décrivent un entretien concret et exigeant avec un client qu'ils ont vécu pendant leur apprentissage. Ils expliquent leur démarche dans la situation et réfléchissent à leur action.
Critères d'évaluation
1. L'entretien est-il mené de manière professionnelle ? 2. Des propositions adaptées aux besoins sont-elles élaborées ? 3. Le transfert dans la propre pratique est-il réussi ?

4.1.4 Point d'appréciation 3.1

Domaine de compétences opérationnelles
c : Collaboration au sein de processus de travail en entreprise
Méthode
Simulation pratique
Durée et déroulement
Étape 1 : Lire le complément à la description du cas (1,5 min) Les candidat-e-s lisent le complément à la situation initiale et le mandat. **Étape 2 : Traiter la simulation pratique (5 min)** Les candidat-e-s expliquent étape par étape comment ils procéderaient dans la situation présentée et justifient leur démarche. Les EXP posent des questions de concrétisation et de justification.
Critères d'évaluation
1. Une démarche judicieuse est-elle décrite de manière compréhensible ? 2. L'action est-elle justifiée de manière compréhensible ?

4.1.5 Point d'appréciation 3.2

Domaine de compétences opérationnelles
d : Gestion d'infrastructures et d'applications
Méthode
Situation déterminante pour le succès (Critical Incident) 1
Durée et déroulement
Étape 1 : Lire le complément à la description du cas (1,5 min) Les candidat-e-s lisent le complément à la situation initiale et le mandat. **Étape 2 : Traiter la situation déterminante pour le succès 1 (5 min)** Les candidat-e-s expliquent les mesures à prendre pour la situation décrite et les justifient. Les EXP posent des questions de concrétisation et de justification.
Critères d'évaluation
1. Des mesures pertinentes sont-elles décrites de manière compréhensible ? 2. Les mesures sont-elles justifiées de manière compréhensible ?

4.1.6 Point d'appréciation 3.3

Domaine de compétences opérationnelles
e : Traitement d'informations et de contenus
Méthode
Situation déterminante pour le succès (Critical Incident) 2
Durée et déroulement
Étape 1 : Lire le complément à la description du cas (1,5 min) Les candidat-e-s lisent le complément à la situation initiale et le mandat. **Étape 2 : Traiter la situation déterminante pour le succès 2 (5 min)** Les candidat-e-s expliquent les mesures à prendre pour la situation décrite et les justifient. Les EXP posent des questions de concrétisation et de justification.
Critères d'évaluation
1. Des mesures pertinentes sont-elles décrites de manière compréhensible ? 2. Les mesures sont-elles justifiées de manière compréhensible ?

4.2 Calcul des notes et conditions de réussite

Les points obtenus dans chaque point d'appréciation sont convertis en note à l'aide de la formule suivante :

Nombre de points obtenus x 5

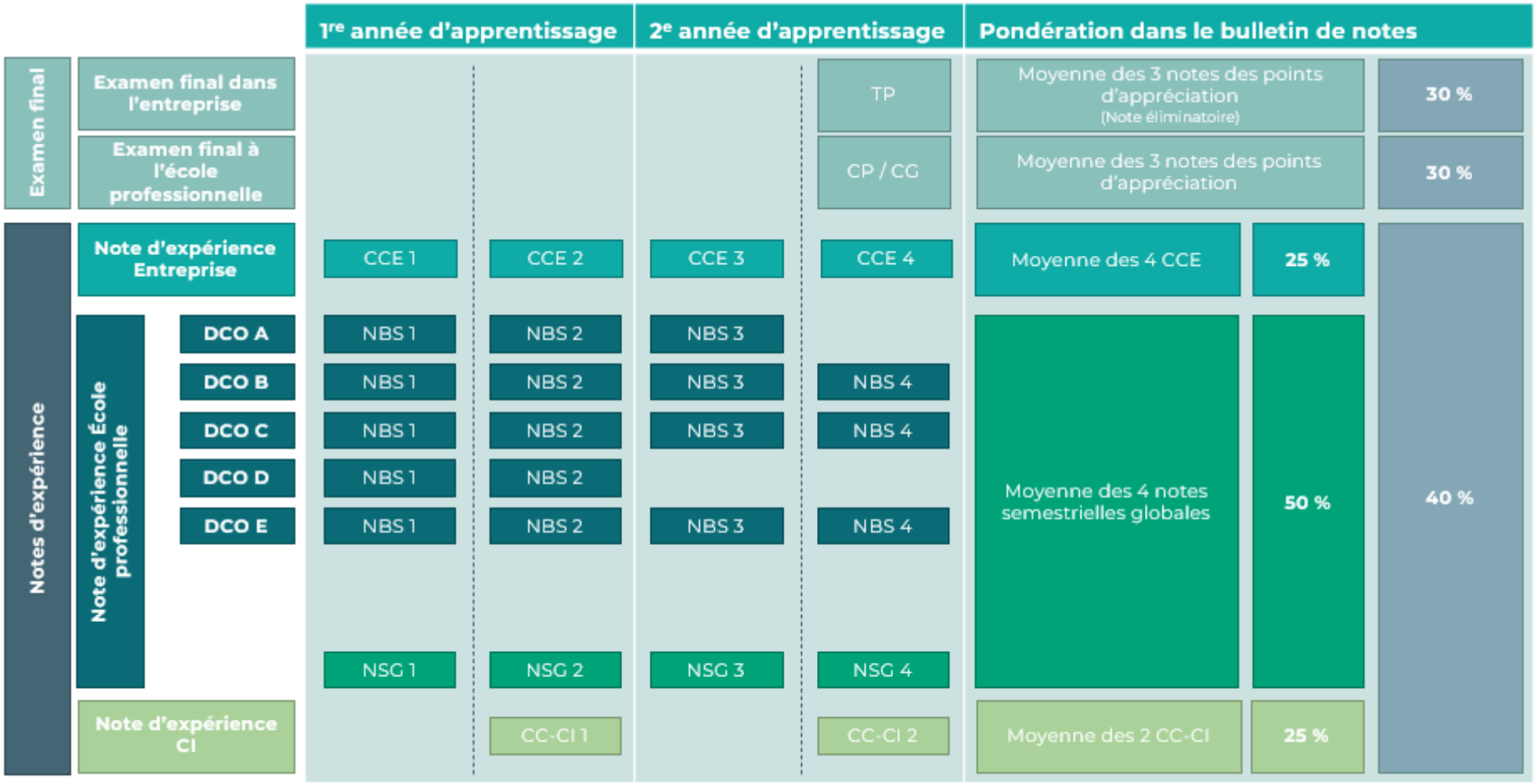
---------- + 1 = note

Nombre max. de points possibles

La note du domaine de qualification « travail pratique » correspond à la moyenne des trois notes des points d'appréciation, arrondie à la première décimale, et constitue une note éliminatoire. Les candidat-e-s doivent donc obtenir au moins la note 4 dans ce domaine de qualification.

5 Annexe

5.1 Annexe 1: Système global de la procédure de qualification avec examen final



Légende :
CCE = contrôle de compétences de l'entreprise
DCO = domaine de compétences opérationnelles
TP = travail pratique
CP / CG = connaissances professionnelles/culture générale
NBS = note du bulletin semestriel
NSG = note semestrielle globale

5.2 Annexe 2: Critères d'évaluation

Point d'appréciation 1 : exercice de la corbeille de courrier | DCO a

Critère d'évaluation 1 : exhaustivité	
Question clé : Les tâches à effectuer sont-elles entièrement prises en compte ?	
Évaluation	**Points**
Hormis quelques exceptions mineures / peu pertinentes, toutes les tâches à effectuer sont prises en compte.	3
Au moins la moitié des tâches à effectuer sont prises en compte.	2
Moins de la moitié des tâches à effectuer sont prises en compte.	1
Les tâches à effectuer ne sont pas prises en compte.	0
Observation / justification	

Critère d'évaluation 2 : définition des priorités	
Question clé : Les tâches à effectuer sont-elles correctement priorisées et la hiérarchisation choisie est-elle justifiée de manière compréhensible ?	
Évaluation	**Points**
L'exécution des tâches énoncées est correctement priorisée et justifiée de manière compréhensible.	3
L'exécution des tâches énoncées est majoritairement bien priorisée et justifiée de manière compréhensible.	2
L'exécution des tâches énoncées est en partie correctement priorisée et justifiée de manière compréhensible.	1
La définition des priorités n'est pas pertinente.	0
Observation / justification	

Critère d'évaluation 3 : transfert pratique	
Question clé : Le transfert dans la pratique du/de la candidat-e est-il réussi ?	
Évaluation	**Points**
Une situation pratique appropriée est décrite (situation de la vie professionnelle quotidienne dans laquelle il était très important, mais aussi difficile, de fixer les bonnes priorités). L'action dans cette situation est structurée, décrite de manière compréhensible et évaluée avec justesse.	3
Les points susmentionnés présentent des incohérences mineures.	2
Les points susmentionnés présentent des incohérences majeures.	1
Le transfert pratique n'est pas opéré.	0
Observation / justification	

Point d'appréciation 2 : jeu de rôles | DCO b

Critère d'évaluation 1 : conduite de l'entretien	
Question clé : L'entretien est-il mené de manière professionnelle ?	
Évaluation	**Points**
La conduite de l'entretien est adaptée aux interlocuteur-rice-s, structurée (saluer, clarifier les besoins, présenter les variantes, montrer l'utilité, réfuter les objections si nécessaire, définir la suite de la procédure, prendre congé) et adaptée à la forme d'entretien requise. Des techniques d'entretien et d'interrogation sont utilisées. Les messages verbaux et non verbaux sont identifiés et compris.	3
Les points susmentionnés présentent des incohérences mineures.	2
Les points susmentionnés présentent des incohérences majeures.	1
Les points susmentionnés ne sont pas pris en compte.	0
Observation / justification	

Critère d'évaluation 2 : propositions de solutions	
Question clé : Des solutions adaptées aux besoins sont-elles proposées ?	
Évaluation	**Points**
Les solutions proposées sont appropriées, compréhensibles et adaptées aux besoins de l'interlocuteur-rice. De bons résultats sont obtenus pour les personnes concernées.	3
Les points susmentionnés présentent des incohérences mineures.	2
Les points susmentionnés présentent des incohérences majeures.	1
Les points susmentionnés ne sont pas pris en compte.	0
Observation / justification	

Critère d'évaluation 3 : transfert pratique	
Question clé : Le transfert dans la pratique du/de la candidat-e est-il réussi ?	
Évaluation	**Points**
Une situation pratique appropriée est décrite (entretien exigeant avec un-e client-e externe ou interne). L'action dans cette situation est structurée, décrite de manière compréhensible et évaluée avec justesse.	3
Les points susmentionnés présentent des incohérences mineures.	2
Les points susmentionnés présentent des incohérences majeures.	1
Le transfert pratique n'est pas opéré.	0
Observation / justification	

Point d'appréciation 3.1 : Simulation pratique | DCO c

Critère d'évaluation 1 : procédure	
Question clé : Une procédure pertinente est-elle décrite de manière compréhensible ?	
Évaluation	**Points**
La procédure est pertinente, compréhensible et bien structurée. L'ordre des différentes actions est correct.	3
Les points susmentionnés présentent des incohérences mineures.	2
Les points susmentionnés présentent des incohérences majeures.	1
Les points susmentionnés ne sont pas pris en compte.	0
Observation / justification	

Critère d'évaluation 2 : justification	
Question clé : L'action est-elle justifiée de manière compréhensible ?	
Évaluation	**Points**
L'action est justifiée de manière compréhensible et techniquement correcte.	3
Les points susmentionnés présentent des incohérences mineures.	2
Les points susmentionnés présentent des incohérences majeures.	1
Les points susmentionnés ne sont pas pris en compte.	0
Observation / justification	

Point d'appréciation 3.2 : Situation déterminante pour le succès 1 | DCO d

Critère d'évaluation 1 : décrire les mesures	
Question clé : Des mesures pertinentes sont-elles décrites de manière compréhensible ?	
Évaluation	**Points**
Toutes les mesures importantes dans la situation correspondante sont décrites. Les différentes mesures sont pertinentes et compréhensibles.	3
Les points susmentionnés présentent des incohérences mineures.	2
Les points susmentionnés présentent des incohérences majeures.	1
Les points susmentionnés ne sont pas pris en compte.	0
Observation / justification	

Critère d'évaluation 2 : justifier les mesures	
Question clé : Les mesures sont-elles justifiées de manière compréhensible ?	
Évaluation	**Points**
Toutes les mesures sont justifiées de manière compréhensible.	3
Le point susmentionné présente des incohérences mineures.	2
Le point susmentionné présente des incohérences majeures.	1
Le point susmentionné n'est pas pris en compte.	0
Observation / justification	

Point d'appréciation 3.3 : Situation déterminante pour le succès 2 | DCO e

Critère d'évaluation 1 : décrire les mesures	
Question clé : Des mesures pertinentes sont-elles décrites de manière compréhensible ?	
Évaluation	**Points**
Toutes les mesures importantes dans la situation correspondante sont décrites. Les différentes mesures sont pertinentes et compréhensibles.	3
Les points susmentionnés présentent des incohérences mineures.	2
Les points susmentionnés présentent des incohérences majeures.	1
Les points susmentionnés ne sont pas pris en compte.	0
Observation / justification	

Critère d'évaluation 2 : justifier les mesures	
Question clé : Les mesures sont-elles justifiées de manière compréhensible ?	
Évaluation	**Points**
Toutes les mesures sont justifiées de manière compréhensible.	3
Le point susmentionné présente des incohérences mineures.	2
Le point susmentionné présente des incohérences majeures.	1
Le point susmentionné n'est pas pris en compte.	0
Observation / justification	

Explication des niveaux de qualité

Niveau de qualité	Explication
3 points	Une réponse exhaustive a été apportée à la problématique. Tous les aspects requis ont été bien, voire très bien traités. Le/La candidat-e fournit une prestation solide.
2 points	La réponse apportée présente des divergences mineures par rapport à la solution attendue. Par exemple : – Les déclarations sont en partie lacunaires. – Les déclarations sont parfois un peu trop superficielles et générales. – Les réponses sont correctes en soi, mais peu justifiées. – Les justifications ne sont parfois pas compréhensibles. – Les réponses ne sont pas assez spécifiques à la problématique.
1 point	La réponse apportée présente des divergences majeures par rapport à la solution attendue. Par exemple : – Les déclarations sont souvent lacunaires. – Les déclarations sont majoritairement superficielles et générales. – Les réponses sont correctes en soi, mais pas justifiées. – Les justifications sont lacunaires ou ne sont que partiellement compréhensibles. – Les réponses sont parfois fausses. – Les réponses ne sont pas spécifiques à la problématique.
0 point	La réponse apportée par le/la candidat-e est inutilisable et diverge totalement de la réponse attendue. Par exemple : – Mise en œuvre défaillante de la problématique (ne répond pas à la question posée) – Déclarations et/ou justifications erronées – Réponses non structurées et sans logique