

Examen final «Pratique professionnelle – oral» pour les employés de commerce de la branche de formation et d'examens Services et administration (S&A)

Directive pour les experts aux examens

A Extraits de l'ordonnance sur la formation et du plan de formation

Ordonnance du 26 septembre 2011 (état le 1^{er} janvier 2015) sur la formation professionnelle initiale d'employée/employé de commerce CFC

Section 8 Procédure de qualification

Art. 21 Etendue et organisation de la procédure de qualification avec examen final

¹ La partie entreprise de la procédure de qualification avec examen final porte sur les domaines de qualification ci-après selon les modalités suivantes:

- a. pratique professionnelle – écrit: cet examen porte sur les objectifs évaluateurs de l'entreprise et des cours interentreprises (l'examen dure de 90 à 120 minutes) ¹;
- 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);

Art. 22 Conditions de réussite, calcul et pondération des notes

² La note de la partie entreprise correspond à la moyenne, arrondie à la première décimale, des notes de branche ci-après pondérées comme suit:

- a. pratique professionnelle – écrit (pondération $\frac{1}{4}$);
- b. pratique professionnelle – oral (pondération $\frac{1}{4}$);
- c. note d'expérience de la partie entreprise (pondération $\frac{1}{2}$).

Plan de formation Employée/Employé de commerce CFC du 26 septembre 2011 (état le 1^{er} janvier 2015) pour la formation initiale en entreprise et [plan de formation Employée/Employé de commerce CFC du 21 novembre 2014 pour la formation initiale en école]

Partie D: Procédure de qualification

1.1.2 [1.5] Cadre applicable à toutes les branches relatif au domaine de qualification «pratique professionnelle – oral»

- L'examen oral porte sur des situations professionnelles qui exigent des aptitudes à la communication et sur des contenus professionnels utilisés dans l'entreprise formatrice et dans les CI [*dans la formation à la pratique professionnelle de tous les lieux de formation*].

¹ L'examen écrit dans la branche de formation et d'examens S&A dure 90 minutes.

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.

- Ce domaine de qualification comprend le domaine de compétences professionnelles Branche et entreprise conformément à la partie A, chap. 1.1 [les objectifs évaluateurs de la formation à la pratique professionnelle des branches de formation et d'examens concernées] et peut englober une sélection de compétences MSP conformément à la Partie A, chap. 2 et 3 du plan de formation.
- L'examen oral repose sur un rapport pratique établi par l'entreprise formatrice et par le candidat ou sur un autre instrument prescrit par la branche de formation et d'examens. [...]
- La méthodologie de l'entretien professionnel ou du jeu de rôles est adaptée aux compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles à évaluer (p. ex. cas d'espèce, entretien de vente ou de conseil, entretien relatif à un mandat, etc.).

B Directive pour la branche de formation et d'examens S&A

1. Concept d'examen

L'examen oral est composé d'un jeu de rôles (partie A) et d'un entretien professionnel (partie B). Les deux parties doivent permettre de mesurer les opportunités d'apprentissage dont disposaient les candidats durant leur formation. 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.

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. Le jeu de rôles simule les exigences d'une situation professionnelle typique. Il tient compte des produits et services concrets de l'entreprise formatrice.

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. 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 attendues, 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.

2. Déroulement de l'examen oral

L'examen oral débute avec le jeu de rôles, ce qui facilite la mise en condition des candidats. Si nécessaire, l'entretien professionnel peut se référer au jeu de rôles. La durée d'examen et la pondération sont identiques pour les deux parties.

3. Différences entre le jeu de rôles et l'entretien professionnel

Jeu de rôles (partie A)	Entretien professionnel (partie B)
<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 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.
Durée	
5 minutes de préparation et 15 minutes d'examen	15 minutes d'examen

4. Préparation du jeu de rôles

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. Le jeu de rôles est préparé sur la base des modèles prévus à cet effet et du catalogue de critères.

5. Préparation et déroulement de l'entretien professionnel

A l'aide du PFP individuel des candidats, les experts aux examens choisissent deux objectifs évaluateurs optionnels et fournissent le contexte (situations, processus et activités). Si le PFP du candidat l'exige, un objectif évaluateur optionnel peut exceptionnellement être combiné à un objectif évaluateur obligatoire approprié.

Au début de l'entretien, le candidat décrit l'activité, le processus de travail ou la situation professionnelle. 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.

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 (par 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.

6. Evaluation des prestations et attribution des notes

L'évaluation se base sur les critères définis dans le catalogue de critères (compétences professionnelles et méthodologiques, compétences sociales et personnelles). Trois notes partielles (notes entières ou demi-notes) sont attribuées à chacune des parties (A et B). L'examen fait l'objet d'un procès-verbal, tous les retraits de points y sont justifiés de manière compréhensible.

La moyenne des six notes partielles aboutit à la note de branche (note entière ou demi-note) du domaine de qualification «Pratique professionnelle – oral».

7. Catalogue de critères et procès-verbal d'examen

Le catalogue de critères et le procès-verbal d'examen (y compris les modèles pour le jeu de rôles et l'entretien professionnel) font partie intégrante de la présente directive en tant qu'annexes et sont applicables en tant que disposition obligatoire pour le déroulement de l'examen oral.

8. Groupes d'entreprises

Les groupes d'entreprises «Avocats» et «Caisses de compensation AVS» (au sens de l'art. 12, al. 4, de l'ordonnance sur la formation) disposent de catalogues de critères et de procès-verbaux d'examens à part. Ces documents font partie intégrante de la présente directive en tant qu'annexes et doivent être approuvés par la CIFC Suisse.

9. Entrée en vigueur

La présente directive est applicable à tous les examens oraux de la branche de formation et d'examens S&A organisés en 2015 sur la base de l'ordonnance du 26 septembre 2011 sur la formation professionnelle initiale d'employée/employé de commerce CFC. Elle sera approuvée par le comité de la CIFC Suisse le 21 novembre 2014.

Berne, le 21 novembre 2014

Christine Davatz, présidente
Roland Hohl, secrétaire exécutif