



## Guide pour la procédure de qualification orale

### 1. Bases

Ordonnance sur la formation employée /employé de commerce du 01.01.2012

Art. 21 al. 1 lit. b: Contenu et durée

Art. 22 al. 2 lit. b: Notes et pondération

Art. 23: Répétitions

Art. 24 al. 2 lit. b: Notes et pondération (cas particulier)

Art. 34 al. 1 lit. b: Contenu et durée (formation professionnelle initiale scolaire)

Art. 45 al. 1 lit. e: Tâches de la Commission suisse pour le développement professionnel et la qualité de la formation des employés de commerce CFC

Plan de formation partie D du 01.01.2012

Chiffre 1: Organisation et pondération

#### 1.1. Cadre pratique professionnelle orale“ applicable à toutes les branches

- L'examen oral porte sur des situations professionnelles qui exigent des compétences communicationnelles ainsi que la maîtrise des contenus professionnels appliqués en entreprise ou dans les cours interentreprises.
- L'examen a pour but de saisir les aptitudes à l'action professionnelle qualifiée et l'interaction entre réflexion et action pour la maîtrise de situations professionnelles ainsi que d'illustrer des exemples d'actions concrètes tirées de la pratique professionnelle.
- Ce domaine de qualification englobe les compétences professionnelles branche et entreprise selon chiffre 1.1 du Plan de formation, partie A (objectifs évaluateurs **obligatoires et optionnels** des entreprises formatrices et des cours interentreprises); il peut englober des compétences méthodologiques, sociales et personnelles choisies selon les chiffres 2 et 3 du Plan de formation.
- La base de l'examen oral est constituée par un Rapport pratique élaboré par l'entreprise formatrice et le/la candidat/e lui/elle-même ou par tout autre instrument déterminé par la branche de formation et d'examen.
- La méthode pour l'entretien professionnel, resp. pour le jeu de rôle est adaptée à l'examen des compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles (p. ex.: cas pratique, entretien de vente ou de conseil, entretien professionnel concernant une commande, etc.).



Les branches reconnues de formation et d'examen élaborent les instruments nécessaires pour l'examen (Guide pour les experts/es, exemples de cas pratiques, critères d'évaluation, protocole d'examen, etc.); elles assurent l'information aux personnes en formation et aux responsables de la formation professionnelle.

## **2. Forme de l'examen**

Le domaine de qualification "pratique professionnelle orale" englobe un examen oral en fin d'apprentissage. L'examen oral se déroule sous forme d'une situation de conseil client.

Les candidats/es reçoivent un cas dans lequel sont décrits la situation initiale, le devoir et le but de l'entretien.

Trois personnes participent à l'examen: le/la candidat/e ainsi que deux experts/es d'examen. L'expert/e d'examen 1 assume le rôle du client. L'expert/e 2 joue le rôle d'observateur et inscrit les remarques sur le canevas de réponse. Le/la candidat/e fournit la prestation seul/e.

## **3. Convocation à l'examen**

Avant l'examen, les candidats/es reçoivent, soit par courrier, soit sous forme électronique, une convocation mentionnant la date de l'examen, le lieu, les moyens auxiliaires (aides) admis, ainsi que les instructions en cas de maladie ou d'empêchement.

## **4. Durée de l'examen**

Le temps de préparation du cas d'examen représente 10 minutes. L'entretien d'examen qui suit dure 30 minutes.

## **5. Contenu et devoirs d'examen**

L'examen oral porte sur des contenus professionnels pratiques qui sont examinés sous l'angle des compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles. L'examen a pour but de:

- Présenter des situations opérationnelles tirées de la pratique professionnelle
- Déterminer la capacité d'agir professionnellement de manière compétente
- Saisir l'interaction entre la réflexion et l'action pour la maîtrise de situations professionnelles

En matière de compétences professionnelles, l'examen couvre au max. 11 compétences partielles tirées de l'Elément 2 du Dossier de formation et de prestation (DFP) de la branche de la communication&marketing. Si des compétences partielles sont formulées, il est possible d'utiliser des objectifs évaluateurs. Des 11 compétences partielles, respectivement des objectifs évaluateurs, 4 peuvent être comptées à double.



Les experts/es d'examen tiennent compte des objectifs évaluateurs obligatoires et des compétences partielles selon le Rapport pratique du/de la candidat/e.

Pour l'évaluation des compétences méthodologiques, sociales et personnelles, des critères uniformes sont remis pour tous les cas d'examens.

## **6. Aides – moyens auxiliaires autorisés**

Dans la convocation, les candidats sont informés des aides et moyens auxiliaires autorisés. Les supports professionnels sont mis à disposition par les experts dans la mesure où ils sont nécessaires pour l'examen.

## **7. Canevas d'évaluation et notation**

L'évaluation des candidats se fait sur la base d'un canevas d'évaluation. Les pondérations à double dans des domaines de compétences partielles à option, resp. des objectifs évaluateurs sont possibles.

Au total, il est possible d'atteindre 100 points. Ceux-ci se décomposent de la manière suivante:

55 points pour la compétence professionnelle,

20 points pour la compétence méthodologique

20 points pour la compétence personnelle et sociale

5 points pour l'impression générale.

Par aspect partiel évalué, sont attribués entre 0 – 5 points.

5 points: excellente prestation

4 points: bonne prestation

3 points: suffisant, prestation suffisante

2 points: prestation insuffisante, lacunes

1 point: fautes graves, lacunes

0 point: prestation totalement insuffisante

En outre, les experts/es d'examen attribuent cinq points pour l'impression générale laissée par le/la candidat/e.

5 points: comportement enthousiasmant

4 points: comportement convaincant

3 points: s'est suffisamment investi/e

2 points: ne s'est investi/e que partiellement



1 point: personnalité insignifiante

0 point: a rendu l'entretien difficile en raison de son comportement et a laissé une impression négative.

La conversion du nombre de points en notes se fait selon l'échelle suivante:

Note	Points
6	95 – 100
5.5	85 – 94
5	75 – 84
4.5	65 -74
4	55 – 64
3.5	45 – 54
3	35 – 44
2.5	25 – 34
2	15 – 24
1.5	5 – 14
1	0 – 4

## 8. Organisation

La branche de formation et d'examen Communication&Marketing, regroupée en association Formation initiale des employés/ées de commerce de la branche de la Communication&Marketing, est responsable de la formation de base. Elle est aussi responsable de l'organisation et de l'examen.

## 9. Voie de droit

La consultation des protocoles d'examens et les recours sont régis par le droit cantonal.

Valable dès le 01.01.2012 pour les personnes en formation débutant leur apprentissage en 2012

Mis en vigueur par la Commission de surveillance et de cours de la branche de la Communication&Marketing

Le 22 novembre 2011/Changement du nom le 9 mai 2017