

Domaine de qualification « Travail pratique » Employée de commerce CFC / employé de commerce CFC

Directives branche COMMERCE

3ème octobre 2025, Version 1.4

Organisme responsable de la branche :

Association BRANCHE HANDEL / BRANCHE COMMERCE / RAMO COMERCIO

– Branche de la formation et des examens commerciaux

Sommaire

1	Introduction	3
1.1	Objectif des directives	3
1.2	Groupes cibles des directives	3
1.3	Bases	3
2	Organisation des examens	3
2.1	Rôles et responsabilités	3
2.2	Inscription à l'examen	5
2.3	Convocation	5
2.4	Compensation des désavantages	5
3	Conditions cadres de l'examen	5
4	Déroulement et contenu de l'examen	7
4.1	Préparation 1 et 2	8
4.2	Partie d'examen 1 Traitement d'un cas pratique	9
4.3	Partie d'examen 2 Jeu de rôle : explication solution proposé, incl.	10
4.4	Partie d'examen 3 Entretien professionnel	12
4.4	Partie d'examen 4 Réflexion	11
5	Évaluation	13
5.1	Pondération des domaines de compétences opérationnelles	13
5.2	Calcul des notes (cf. dispositions d'exécution)	13
5.3	Réussite à l'examen final en entreprise (cf. dispositions d'exécution)	13
5.4	Intégration dans la procédure de qualification globale (cf. dispositions d'exécution)	14
6	Archivage	14
7	Arrêté	14
8	Annexe :	15

1 Introduction

1.1 Objectif des directives

Les présentes directives concrétisent les dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification avec examen final pour la formation professionnelle initiale « Employé·e de commerce CFC » de la branche COMMERCE et se réfèrent au domaine de qualification « Travail pratique ». Les directives sont publiées par le comité directeur de l'association de la branche COMMERCE.

1.2 Groupes cibles des directives

Les directives s'adressent principalement aux candidat·e·s, aux chef·fe·s expert·e·s (CEXP), aux expert·e·s aux examens (EE), aux formateur·trice·s (FF) ainsi qu'aux enseignant·e·s des écoles professionnelles et aux organisateur·trice·s de cours interentreprises.

1.3 Bases

Les bases légales sur lesquelles se fondent les présentes directives figurent au chapitre 2 des « Dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification avec examen final concernant l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale et le plan de formation pour Employé·e de commerce CFC ».

Autres bases :

- Annexe 2 du plan de formation (situations de travail, objectifs évaluateurs CI & entreprise)
-

2 Organisation des examens

2.1 Rôles et responsabilités

Comité directeur de la branche Commerce

- Le comité directeur est chargé de la direction et de la gestion de la Branche Commerce.
- Le comité directeur définit les tâches du secrétariat et établit le budget de celui-ci.
- Il supervise le directeur/la directrice et représente la Branche Commerce.

Secrétariat

- Le directeur/la directrice dirige les activités opérationnelles de la Branche Commerce pour le compte du comité directeur. Il/elle est également chef expert/experte de la Branche Commerce. Le secrétariat le/la soutient dans cette fonction.

Cheffes expertes et chefs experts

Les cheffes expertes et les chefs experts sont des expertes et des experts aux examens nommé·e·s, et disposant d'un mandat cantonal, qui sont responsables du déroulement organisationnel des examens finaux de leur profession. Elles/ils planifient l'examen final, garantissent la qualité des examens et servent de lien avec l'autorité cantonale.

Les cheffes expertes et les chefs experts sont responsables des tâches suivantes :

- Elles/ils composent et dirigent l'équipe d'expertes et d'experts aux examens.
- Elles/ils élaborent le plan d'examen.

- Elles/ils s'occupent des tâches (travaux pratiques).
- Elles/ils donnent des instructions aux expertes et aux experts aux examens et, le cas échéant, aux candidates et aux candidats avant l'examen final.
- Elles/ils interviennent (uniquement) en cas d'événements particuliers.
- Elles/ils contrôlent la qualité des procès-verbaux après l'examen.
- Elles/ils calculent le résultat de l'examen et le transmettent à l'autorité cantonale (BDEFA2).
- Elles/ils accordent l'accès aux dossiers selon l'autorité chargée de l'examen.
- Elles/ils prennent position vis-à-vis de l'autorité sur d'éventuels recours.

Outre les compétences techniques requises, elles/ils doivent posséder de l'expérience dans le domaine des examens ainsi qu'en tant que formatrice/formateur, et avoir des compétences sociales élevées ainsi que le sens de l'organisation. Les cheffes expertes/chefs experts sont habilité·e·s à donner des instructions aux expertes et aux experts aux examens.

Expertes et experts aux examens

Les expertes et les experts aux examens ont un mandat cantonal et sont subordonné·e·s aux cheffes expertes/chefs experts. Elles/ils arrivent préparé·e·s à la procédure de qualification, font passer les examens et évaluent les travaux d'examen.

Les principales tâches sont énumérées ci-dessous :

- Elles/ils connaissent le contenu de l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale.
- Elles/ils connaissent les principales bases légales.
- Elles/ils connaissent les documents d'évaluation et les instruments prédéfinis.
- Elles/ils sont préparé·e·s à l'examen oral ou pratique.
- Elles/ils surveillent le déroulement de l'examen des candidates/candidats.
- Elles/ils respectent toutes les règles prescrites.
- Elles/ils corrigent et évaluent sur la base de la grille de procès-verbal, également appelée grille d'évaluation.
- Elles/ils respectent les règles de notation et fixent à deux des notes entières ou des demi-notes de position.
- Elles/ils respectent le devoir de confidentialité.
- Elles/ils respectent strictement le secret professionnel (pas de communication des notes).

Les expertes et les experts aux examens ont elles/eux aussi besoin, en plus des compétences techniques requises, d'une grande expérience dans la formation professionnelle. Elles/ils sont les plus proches collaboratrices/collaborateurs des cheffes expertes/chefs experts et garantissent la qualité de la procédure de qualification grâce à leurs compétences professionnelles, méthodologiques et sociales.

Formateur·trice·s

Les formateur·trice·s préparent les apprenti·e·s à l'examen final en entreprise (travaux pratiques) en les formant à des travaux pratiques qui permettent d'atteindre les compétences opérationnelles.

Responsables de CI

Les responsables de CI informent les apprenti·e·s du déroulement et de la structure de l'examen final en entreprise et simulent un examen (travaux pratiques).

2.2 Incription à l'examen

L'inscription à l'examen se fait via le canton du contrat d'apprentissage ou le canton d'admission (art. 32). Dans certains cantons, il n'existe pas de processus d'inscription, car les apprenti·e·s sont automatiquement inscrit·e·s à la PQ par le biais de leur contrat d'apprentissage.

2.3 Convocation

Les dates d'examen, y compris les lieux d'examen et les aides autorisées, sont généralement communiquées aux apprentis et aux entreprises formatrices par le secrétariat sur la plateforme time2learn au moins 4 semaines avant l'examen final en entreprise (travail pratique).

2.4 Compensation des désavantages

Les compensations des désavantages sont décidées par le canton. Le candidat doit, dans la mesure du possible, porter cette directive écrite à la connaissance du chef expert avant la fin du 5e semestre.

3 Conditions cadres de l'examen

Contrôle d'identité

La personne candidate doit présenter une pièce d'identité officielle (carte d'identité, permis de conduire ou passeport).

Outils autorisés

Les outils autorisés seront communiqués aux candidats lors de la convocation.

Description des outils autorisés par la branche :

- Calculatrice, ordinateur portable, tablette, téléphone portable (BYOD ; les candidats doivent veiller à ce que leurs appareils soient chargés et aient accès à Internet)
- L'utilisation d'Internet est autorisée (bases de données, applications d'IA, etc.)
- Les documents d'apprentissage, les documents CI et autres documents peuvent également être apportés sous forme papier (maximum un classeur de 7 cm)
- Les candidats doivent apporter leurs propres stylos et papier
- Les EXP peuvent utiliser des outils lors de l'examen sans le signaler (par exemple, des brochures).

Il est interdit de contacter des personnes externes pendant l'examen oral. L'utilisation ou le port d'outils non autorisés (par exemple, des appareils qui enregistrent les situations d'examen) n'est pas autorisé. L'examen final en entreprise est considéré comme non réussi.

Arrivée tardive

Si une candidate/un candidat se présente en retard à la procédure de qualification, il n'appartient pas aux EXP de vérifier la validité des motifs invoqués ; cette tâche incombe aux CEXP. Si la candidate/le candidat n'est manifestement pas responsable de son retard, elle/il a droit à un temps d'examen non réduit. Les retards devraient si possible être confirmés par des tiers (p. ex. par la police en cas d'accident ou par le personnel ferroviaire en cas de retards de train).

Absences

Si une candidate/un candidat ne se présente pas à la procédure de qualification, il faut immédiatement consulter l'entreprise formatrice et/ou son représentant légal. La/le CEXP informe l'autorité d'examen compétente des éclaircissements obtenus. En cas de maladie ou d'accident, la candidate/le candidat doit fournir un certificat médical. Une déclaration de maladie sans certificat médical est considérée comme une absence injustifiée.

Toute absence non excusée doit être signalée immédiatement à l'autorité d'examen compétente. Elle décide si et quand l'examen peut être rattrapé ou s'il doit être considéré comme passé et non réussi.

Interruption de l'examen

En cas d'accident ou de maladie, l'examen est interrompu pour la candidate/le candidat concerné·e. Il peut être poursuivi ou recommencé après la guérison. Cette décision revient à l'autorité cantonale chargée de l'examen.

Abandon de l'examen

Si une candidate/un candidat quitte le lieu de l'examen sans raison valable, cela peut être considéré comme un abandon et les travaux effectués sont en conséquence considérés comme non réussis. L'EXP consigne l'incident dans le procès-verbal et fait appel à la/au CEXP. L'autorité chargée de l'examen doit être immédiatement informée de l'incident.

Communication du résultat de l'examen

Les résultats de l'examen sont communiqués par le canton aux candidat·e·s et aux formateur·trice·s responsables. Aucune information n'est donnée au préalable sur le déroulement ou le résultat de l'examen ou de certaines parties de l'examen.

Procédure de recours

Les recours sont régis par le droit cantonal. Le résultat est notifié avec l'indication des voies de recours. La marche à suivre y est indiquée.

L'examen du domaine de qualification « Travail pratique » se déroule dans la langue nationale locale est organisé dans des lieux centraux désignés par le chef expert.

Les compétences opérationnelles indiquées dans le profil de qualification y sont examinées. Cela se fait dans le cadre d'une étude de cas dirigée structurée comme suit :

Partie	Mise en œuvre (écrit / oral)	Contenu	Durée
Préparation 1		Le candidat/la candidate prend connaissance du cas.	(5 Min)
Partie 1 de l'examen Simulation d'une mise en situation professionnelle	Écrit	<p>Le candidat/la candidate reçoit les données et les tâches. Il/elle prépare les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ordre du jour/structure du jeu de rôle - Proposition de solution pour le jeu de rôle <p>Il/elle peut utiliser un ordinateur portable avec accès à Internet.</p>	15 Min
Partie 2 de l'examen Jeu de rôle / Critical Incident	oral	<p>Le candidat/la candidate est lui/elle-même, l'EXP assume, selon le cas, le rôle du client, du fournisseur, de l'employé, etc.</p> <p>Le candidat/la candidate mène l'entretien conformément à sa préparation : il/elle présente sa proposition de solution et s'efforce de parvenir à un accord consensuel sur la suite de la procédure.</p> <p>L'EXP présente au candidat/à la candidate une modification des données ou des hypothèses de la partie 1 de l'examen. Le candidat/la candidate réagit à la nouvelle situation.</p>	15 Min
Préparation 2		<p>Le candidat/la candidate note ses impressions sur le déroulement et les résultats du jeu de rôle.</p> <p>Le candidat/la candidate peut noter d'autres réflexions afin de préparer l'entretien professionnel sur le thème du cas.</p>	(5 Min)
Partie 3 de l'examen Entretien professionnel	oral	Le candidat/la candidate répond aux questions de l'EXP. Celles-ci portent sur le cas et les produits réalisés par le candidat/la candidate dans le cadre de la partie 1 de l'examen, ainsi que sur d'autres expériences acquises par le candidat/la candidate au cours de sa formation initiale.	15 Min

Partie 4 de l'examen Réflexion	Oral	Le candidat/la candidate répond aux questions de l'EXP.	5 Min
		Total Préparation	10 Min
		Total Examen	50 Min
		Total Mise en œuvre	60 Min

Préparation de l'examen

Les EXP ont un accès protégé par mot de passe à toutes les mandats pratiques documentées et aux autres documents du portfolio du candidat/de la candidate. Sur la base de la documentation relative aux mandats pratiques, les EXP choisissent un modèle adapté au cas pratique. Les EXP l'utilisent, le complètent et préparent les documents d'examen correspondants.

Les modèles relatifs aux cas pratiques sont fournis aux EXP par la branche Commerce dans un format modifiable.

La Branche Commerce fournit les documents suivants pour un cas pratique :

- Description de la situation initiale
- Modèles de tâches
- Documents d'accompagnement (par exemple, offres, commandes, factures, documents douaniers, assurances de transport, bulletins de livraison, listes de colisage, nomenclatures, stocks)
- Modèles de scénarios
- Modèles de questionnaires
- Protocoles d'évaluation

Sur la base des mandats pratiques documentées par le candidat/la candidate, les EXP adaptent le modèle au cas pratique et créent le cas pratique individuel pour la réalisation de l'examen.

Les adaptations apportées par les EXP concernent la concrétisation du cas pratique en ce qui concerne les éléments suivants : entreprise, produits, services, situation initiale, situations imprévues (« Critical Incidents » incidents critiques), documents d'accompagnement des tâches.

Le protocole d'évaluation (y compris les notes maximales) est prédéfini et ne peut être modifié.

4.1 Préparation 1 et 2

Pour l'examen, les candidats/les candidates apportent leurs propres outils (ordinateur portable ou tablette, un classeur de 7 cm maximum contenant par exemple des documents relatifs à des mandats pratiques en entreprise, des documents personnels relatifs aux cours interentreprises, des supports d'apprentissage, etc.). En plus de ces outils, les candidats/les candidates apportent une clé USB disposant d'une capacité de stockage suffisante.

Pendant la partie 1 de l'examen (traitement des tâches, élaboration de la proposition de solution), le candidat/la candidate est autorisé-e à consulter des informations sur Internet, à utiliser les mandats pratiques documentées de l'entreprise et les documents des cours interentreprises. Les résultats de la partie 1 de l'examen sont remis à l'EXP avant le début de la partie 2 de l'examen, sur une clé USB ou au format papier si la tâche a été résolue physiquement. Les résultats créés font partie de l'évaluation de l'examen.

Les candidats, les candidates sont responsables du bon fonctionnement de leur propre ordinateur portable/tablette. Cela inclut également l'alimentation électrique et l'accès à Internet. Pendant l'examen, l'EXP ne fournit aucune assistance technique.

Les outils suivants sont mis à disposition par la direction de l'examen sur le lieu de l'examen :

- Possibilité de visualisation (Flipchart)

4.2 Partie d'examen 1 Traitement d'un cas pratique

Méthode	Simulation d'une mise en situation professionnelle
Tâche	<p>Le candidat/la candidate esquisse de manière autonome une proposition de solution concrète.</p> <p>Le candidat/la candidate prépare de manière professionnelle l'entretien avec le fournisseur, le client, le collaborateur, etc.</p>
Déroulement/mise en œuvre	<p>Le cas pratique est présenté par écrit au candidat/à la candidate.</p> <p>À partir d'une situation professionnelle concrète, le candidat/la candidate traite des tâches (dans le cadre d'une simulation d'une mise en situation professionnelle). Le candidat/la candidate esquisse de manière autonome une proposition de solution concrète et établit un plan de déroulement pour le jeu de rôle prévu dans la partie 2 de l'examen.</p> <p>Les documents élaborés sont remis par le candidat/la candidate à l'EXP à la fin de l'examen et corrigés et évalués par celui-ci après la réalisation de l'examen.</p> <p>La mise en œuvre se fait par écrit.</p>
Domaine de compétences opérationnelles / situations de travail spécifiques à la branche	La tâche se concentre sur les domaines de compétences C et E
Outils	Pendant l'examen, le candidat/la candidate est autorisé-e à consulter des informations sur Internet, à utiliser les mandats pratiques documentées de l'entreprise et les documents des cours interentreprises.

4.3 Partie d'examen 2 Jeu de rôle : Explication de la solution proposée, y compris Critical Incident (incident critique)

Méthode	Jeu de rôle / Critical incident
Tâche	<p>Le candidat/la candidate mène la conversation et dirige le jeu de rôle.</p> <p>Il réagit de manière adéquate et compréhensible en cas d'événement imprévu</p>
Déroulement/mise en œuvre	<p>Le candidat/la candidate mène la conversation et dirige le jeu de rôle. L'EXP assume le rôle de client (interne ou externe), de fournisseur, de responsable de production, etc.</p> <p>Dans le cadre de la sous-tâche 2 (jeu de rôle), le candidat/la candidate explique sa proposition de solution. En outre, il répond à toutes les questions et besoins supplémentaires de son interlocuteur/son interlocutrice (par exemple concernant les exigences, les conditions générales, la procédure, le traitement de la commande, les délais, la livraison, etc.).</p> <p>Au cours du jeu de rôle, une situation imprévue est introduite. Cette situation consiste en un e-mail ou un autre document court qui est remis au candidat/à la candidate sous forme écrite. Le contenu de ce message sera une demande qui peut, d'une part, changer radicalement le cas ou, d'autre part, simplement perturber la situation en posant un problème qui doit être résolu immédiatement. L'examen consiste à évaluer la manière dont le candidat/la candidate gère les situations imprévues.</p> <p>La mise en œuvre se fait oralement.</p>
Domaine de compétences opérationnelles / situations de travail spécifiques à la branche	La tâche se concentre sur les domaines de compétences D + C.
Outils	Le candidat/la candidat peut utiliser comme aide les résultats élaborés lors de la deuxième partie de l'examen. Les visualisations pendant le jeu de rôle (par exemple sur un flipchart) et les références à des informations numériques (par exemple des données provenant d'Internet) sont autorisées.

4.4 Partie d'examen 3 Entretien professionnel

Méthode	Entretien professionnel
Tâche	Le candidat/la candidate répond aux questions de l'EXP de manière technique-ment correcte et compréhensible.
Déroule-ment/mise en œuvre	L'EXP assume le rôle d'un spécialiste et pose des questions techniques sur simula-tion d'une mise en situation professionnelle et le jeu de rôle. Des questions sont également posées sur la mise en réseau avec le domaine de compétence B (conditions-cadres légales et opérationnelles, durabilité, classification dans les réali-tés du secteur, etc.). La mise en œuvre se fait oralement
Domaine de com-pétences opéra-tionnelles / situa-tions de travail spé-cifiques à la bran-che	La tâche se concentre sur le domaine de compétence B
Outils	Dans cette partie, le candidat/la candidate ne dispose que des informations éven-tuellement fournies par l'EXP. Les visualisations pendant le jeu de rôle (p. ex. sur un tableau à feuilles mobiles) et les références à des informations numériques (p. ex. données provenant d'Internet) sont autorisées.

4.5 Partie d'examen 4 Réflexion

Méthode	Réflexion
Tâche	Le candidat/la candidate répond aux questions de l'EXP
Déroulement/mise en œuvre	L'EXP pose des questions visant à faire réfléchir le candidat/la candidate dans le contexte des sous-tâches 1 à 3. Il s'agit de déterminer si le candidat/la candidate est capable d'évaluer de manière réaliste ses propres performances et les défis rencontrés dans la pratique. Il s'agit également de vérifier si le candidat/la candidate est capable de présenter des solutions ou des propositions d'amélioration compréhensibles et pertinentes. La mise en œuvre se fait oralement.
Domaine de compétences opérationnelles / situations de travail spécifiques à la branche	La tâche se concentre sur le domaine de compétence A.
Outils	Dans cette partie, aucun outil n'est utilisé.

L'évaluation est effectuée par les experts d'examen sur la base de critères d'évaluation standardisés pré-définis (cf. annexe 1).

5.1 Pondération des domaines de compétences opérationnelles

Le tableau suivant offre une vue d'ensemble de la pondération des différents domaines de compétences opérationnelles :

Domaines de compétences opérationnelles	Points	Pondération
A: Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques	6	12.5%
Partie d'examen 4	6	
B: Interaction dans un milieu de travail interconnecté	12	25%
Partie d'examen 3	12	
C: Coordination des processus de travail en entreprise	15	31.25%
Partie d'examen 1	6	
Partie d'examen 2	9	
D: Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs	9	18.75%
Partie d'examen 2	9	
E: Utilisation des technologies numériques du monde du travail	6	12.5%
Partie d'examen 1	6	

5.2 Calcul des notes (cf. dispositions d'exécution)

Le nombre de points obtenus lors de l'examen est converti en note à l'aide de la formule suivante :

$$\text{Note} = \frac{\text{Nombre de points obtenus} \times 5}{\text{Nombre maximal de points possible}} + 1$$

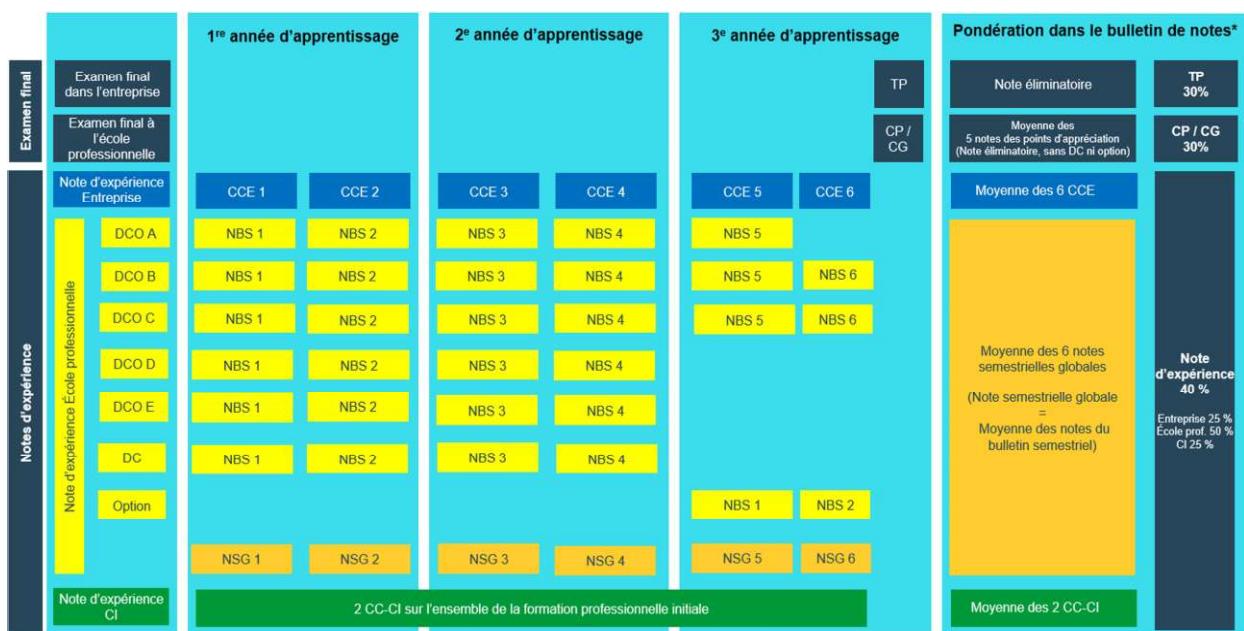
La note du domaine de qualification « Travail pratique » est arrondie à une note entière ou à une demi-note.

5.3 Réussite à l'examen final en entreprise (cf. dispositions d'exécution)

L'évaluation de l'examen final en entreprise se fait au moyen de notes allant de 6 à 1. Les notes supérieures ou égales à 4,0 correspondent à une prestation suffisante.

5.4

Intégration dans la procédure de qualification globale (cf. dispositions d'exécution)



La note globale de la procédure de qualification (PQ) se compose des :

Notes d'expérience (40%)

- Entreprise
- École professionnelle
- Cours interentreprises

Domaine de qualification « Travail pratique » (= examen final en entreprise) (30%)

Domaine de qualification « Connaissances professionnelles et culture générale » (= examen scolaire final) (30%)

La procédure de qualification (PQ) est réussie si la note globale ainsi que la note de l'examen final en entreprise et de l'examen scolaire final (= notes éliminatoires) atteignent au moins 4,0.

6

Archivage

L'archivage des documents d'examen s'effectue conformément aux instructions cantonales.

7

Arrêté

Ces directives ont été édictées par le comité directeur de la Branche Commerce et approuvées par l'assemblée générale le xy décembre 2025.

Aurelio Cesaro

Président

Ueli Stursberg

Directeur

Annexe 1: Grille d'évaluation

Annexe 2 Aperçu des modèles types

Procédure de qualification pour les employés de commerce CFC

Directives PQ pour la branche du commerce – Annexe 1

Examen « Travaux pratiques » – Résumé de l'évaluation

Titre de l'étude de cas dirigé : _____

Critère d'évaluation	Nombre de points possibles	Pondération	Nombre maximal de points possible	Nombre de points obtenus
Partie 1 de l'examen (DCO C + E)				
Exactitude technique	3	2x	6	
Planification appropriée	3		3	
Présentation professionnelle	3		3	
Partie 2 de l'examen (DCO D+C)				
Procédure approprié	3		3	
Traçabilité / Force de persuasion	3	2x	6	
Comportement	3		3	
Comportement en cas d'événements imprévus	3	2x	6	
Partie 3 de l'examen (DCO B)				
Compréhension des explications	3		3	
Comportement lors des entretiens	3		3	
Capacité à résoudre les problèmes	3	2x	6	
Partie 4 de l'examen (DCO A)				
Autoréflexion	3		3	
Améliorations	3		3	
Nombre de points total			48	Note*:

Seuls des points entiers peuvent être attribués !

* Clé de calcul : Note = $\frac{\text{Nombre de points obtenus} \times 5}{\text{Nombre maximal de points possible}} + 1$

Procédure de qualification pour les employés de commerce CFC

Partie 1 de l'examen (DCO C + E)

Critère d'évaluation 1 : « Exactitude technique » - pondération double

Question clé : « La solution élaborée est-elle techniquement correcte et complète ? »

Attentes concrètes (à saisir par l'EXP)	Évaluation (pondération double)	Points
	- Le candidat élabore une proposition de solution techniquement correcte - La proposition de solution est pertinente et réalisable - Il tient pleinement compte des informations fournies	6
	Le candidat satisfait bien à deux des trois critères mentionnés. Un critère doit être amélioré.	4
	Le candidat met bien en œuvre l'un des trois critères mentionnés. Deux critères doivent être améliorés.	2
	Tous les critères doivent être considérablement améliorés.	0
Observation / Remarque / Justification		

Critère d'évaluation 2 : « Planification appropriée »**Question clé :** « La solution décrit-elle une procédure appropriée ? »

Attentes concrètes (à saisir par l'EXP)	Évaluation	Points
	- Le candidat décrit une structure d'entretien appropriée - Il décrit clairement les objectifs de l'entretien - Il tient compte de tous les objectifs requis	3
	Le candidat satisfait bien à deux des trois critères mentionnés. Un critère pourrait être amélioré.	2
	Le candidat met bien en œuvre l'un des trois critères mentionnés. Deux critères doivent être améliorés.	1
	Tous les critères doivent être considérablement améliorés.	0
Observation / Remarque / Justification		

Critère d'évaluation 3 : « Présentation professionnelle »**Question clé :** « La présentation de la solution est-elle professionnelle et adaptée au niveau ? »

Attentes concrètes (à saisir par l'EXP)	Évaluation	Points
	<ul style="list-style-type: none">- Le candidat présente ses solutions de manière professionnelle et adaptée au niveau requis- Il rédige un document de solution pertinent pour chaque tâche.	3
	Le candidat satisfait bien à deux des trois critères mentionnés. Un critère pourrait être amélioré.	2
	Le candidat met bien en œuvre l'un des trois critères mentionnés. Deux critères doivent être améliorés.	1
	Tous les critères doivent être considérablement améliorés.	0
Observation / Remarque / Justification		

Partie 2 de l'examen (DCO C + D)**Critère d'évaluation 1 : « Procédure appropriée »****Question clé :** « La procédure est-elle pertinente, structurée et permet-elle d'obtenir les résultats escomptés ? »

Attentes concrètes (à saisir par l'EXP)	Évaluation	Points
	<ul style="list-style-type: none">- Le candidat mène l'entretien de manière pertinente et structurée.- Il explique activement les différentes étapes à son interlocuteur.- Son approche est appropriée, c'est-à-dire qu'elle conduit au résultat souhaité	3
	Le candidat satisfait bien à deux des trois critères mentionnés. Un critère pourrait être amélioré.	2
	Le candidat met bien en œuvre l'un des trois critères mentionnés. Deux critères doivent être améliorés.	1
	Tous les critères doivent être considérablement améliorés.	0
Observation / Remarque / Justification		

Critère d'évaluation 2 : « Compréhensibilité et force de persuasion » - pondération double**Question clé :** « Les explications sont-elles compréhensibles, présentées de manière convaincante et justifiées de manière plausible ? »

Attentes concrètes (à saisir par l'EXP)	Évaluation	Points
	<ul style="list-style-type: none">-Les explications du candidat sont compréhensibles, détaillées, logiques et techniquement correctes.-Il communique ses propres points de vue et suggestions de manière convaincante et professionnelle.-Il décrit les processus et les relations économiques de manière compréhensible, à l'aide d'exemples, et les présente sous forme de schémas si nécessaire.	6
	<p>Le candidat satisfait bien à deux des trois critères mentionnés. Un critère pourrait être amélioré.</p>	4
	<p>Le candidat met bien en œuvre l'un des trois critères mentionnés. Deux critères doivent être améliorés.</p>	2
	<p>Tous les critères doivent être considérablement améliorés.</p>	0
Observation / Remarque / Justification		

Critère d'évaluation 3 : « Présentation »**Question clé :** « La présentation et le comportement lors des entretiens sont-ils adaptés à la situation ? »

Attentes concrètes (à saisir par l'EXP)	Évaluation	Points
	- Le candidat mène l'entretien avec calme et professionnalisme. - Il ne se laisse pas déstabiliser par des interventions inattendues. - Il suit avec détermination la démarche choisie.	3
	Le candidat satisfait bien à deux des trois critères mentionnés. Un critère pourrait être amélioré.	2
	Le candidat met bien en œuvre l'un des trois critères mentionnés. Deux critères doivent être améliorés.	1
	Tous les critères doivent être considérablement améliorés	0
Observation / Remarque / Justification		

Critère d'évaluation 4 : « Comportement face à des événements imprévus » - pondération double**Question clé :** « Les situations difficiles et imprévues sont-elles gérées de manière ciblée ? »

Attentes concrètes (à saisir par l'EXP)	Évaluation	Points
	<ul style="list-style-type: none">- Le candidat gère les situations difficiles de manière appropriée et ciblée.- Le candidat élabore une proposition de solution pertinente. Ce faisant, il tient compte de la faisabilité dans le cadre des conditions opérationnelles.- Il justifie ses propres déclarations / propositions / décisions de manière compréhensible.	6
	Le candidat satisfait bien à deux des trois critères mentionnés. Un critère pourrait être amélioré.	4
	Le candidat met bien en œuvre l'un des trois critères mentionnés. Deux critères doivent être améliorés.	2
	Tous les critères doivent être considérablement améliorés.	0
Observation / Remarque / Justification		

Partie 3 de l'examen (DCO B)

Critère d'évaluation 1 : « Compréhensibilité » Question clé : « Les explications sont-elles compréhensibles, détaillées et techniquement correctes ? »		
Attentes concrètes (à saisir par l'EXP)	Évaluation	Points
	<ul style="list-style-type: none">- Les explications du candidat sont techniquement correctes, compréhensibles et détaillées.- Il utilise toujours correctement les termes techniques et le langage spécialisé.- Il replace ses explications dans le contexte de l'entreprise.	3
	Le candidat satisfait bien à deux des trois critères mentionnés. Un critère pourrait être amélioré.	2
	Le candidat met bien en œuvre l'un des trois critères mentionnés. Deux critères doivent être améliorés.	1
	Tous les critères doivent être considérablement améliorés.	0
Observation / Remarque / Justification		

Critère d'évaluation 2 : « Comportement lors des entretiens »**Question clé :** « L'écoute active et le comportement lors des réponses sont-ils adaptés à la situation ? »

Attentes concrètes (à saisir par l'EXP)	Évaluation	Points
	– Le candidat écoute activement et se comporte de manière appropriée lorsqu'il répond et traite les objections – S'exprime de manière appropriée et adaptée à son interlocuteur	3
	Le candidat satisfait bien à deux des trois critères mentionnés. Un critère pourrait être amélioré.	2
	Le candidat met bien en œuvre l'un des trois critères mentionnés. Deux critères doivent être améliorés.	1
	Tous les critères doivent être considérablement améliorés.	0

Observation / Remarque / Justification

Critère d'évaluation 3 : « Capacité à résoudre des problèmes » - double pondération

Question clé : « Les propositions pertinentes et pratiques sont-elles présentées de manière convaincante et les décisions sont-elles justifiées de manière compréhensible ? »

Attentes concrètes (à saisir par l'EXP)	Évaluation	Points
	<ul style="list-style-type: none">- Le candidat reconnaît les frictions et les inconvénients des propositions.- Il les aborde de manière neutre, les classe et propose des alternatives si nécessaire.- Il justifie ses décisions d'approbation ou de rejet de manière compréhensible.	6
	Le candidat satisfait bien à deux des trois critères mentionnés. Un critère pourrait être amélioré.	4
	Le candidat met bien en œuvre l'un des trois critères mentionnés. Deux critères doivent être améliorés.	2
	Tous les critères doivent être considérablement améliorés.	0
Observation / Remarque / Justification		

Partie 4 de l'examen (DCO A)

Critère d'évaluation 1 : « Réflexion personnelle »

Question clé : « Les points les plus importants susceptibles d'être améliorés sont-ils identifiés ? »

Attentes concrètes (à saisir par l'EXP)	Évaluation	Points
	- Le candidat présente ses forces et ses faiblesses de manière nuancée et réaliste, et les classe par ordre d'importance. - Il réfléchit de manière autonome à son comportement - Il identifie de manière ciblée les potentiels d'amélioration de ses performances et en déduit des objectifs d'apprentissage et de développement concrets et réalisables.	3
	Le candidat satisfait bien à deux des trois critères mentionnés. Un critère pourrait être amélioré.	2
	Le candidat met bien en œuvre l'un des trois critères mentionnés. Deux critères doivent être améliorés.	1
	Tous les critères doivent être considérablement améliorés.	0
Observation / Remarque / Justification		

Critère d'évaluation 2 : « Améliorations »**Question clé :** « Des améliorations compréhensibles et pertinentes sont-elles mentionnées pour le résultat de l'examen ? »

Attentes concrètes (à saisir par l'EXP)	Évaluation	Points
	<ul style="list-style-type: none">- Le candidat identifie de manière autonome le potentiel d'amélioration dans le cas traité et le présente de manière nuancée.- A cet effet, il apporte activement son expérience professionnelle.- Il formule des alternatives réalisables pour la mise en œuvre	3
	Le candidat satisfait bien à deux des trois critères mentionnés. Un critère pourrait être amélioré.	2
	Le candidat met bien en œuvre l'un des trois critères mentionnés. Deux critères doivent être améliorés.	1
	Tous les critères doivent être considérablement améliorés.	0
Observation / Remarque / Justification		

Procédure de qualification pour les employés de commerce CFC

Directives PQ pour la Branche Commerce – Annexe 2

Examen « Travaux pratiques » – Liste des documents préparatoires

Document Partie d'examen 0

Description du cas : rôle du candidat/de la candidate, rôle de l'expert/de l'experte

Documente Partie d'examen 1 « Simulation d'une mise en situation professionnelle »

Détails du cas

Tâches

Bases (Listes, chiffres, justificatifs)

Documents Partie d'examen 2 « Jeu de rôle / Incident Critique»

Scénario EXP

Description incident critique (Critical Incident)

Document Partie d'examen 3 « Entretien professionnel »

Questionnaire EXP

Document Partie d'examen 4 « Réflexion »

Questionnaire