



kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale

Directives

relatives à l'examen final
scolaire pour l'apprentissage
ayant débuté en 2023
et au-delà

Série zéro 1.1

Employé-e-s de commerce AFP

Directives

Employé/employée de commerce AFP

Etat: 31 janvier 2025

Ces directives officielles, valables pour toute la Suisse, sont publiées en février pour l'examen final suivant par la Direction nationale de la Procédure de qualification Employé-e-s de commerce (DNPE) et par la Société suisse des employés de commerce (SEC). Elles sont envoyées par les écoles professionnelles aux personnes candidates en même temps que la convocation.

Sommaire

1	Aperçu des examens	4
<hr/>		
2	Point d'appréciation 1: DCO A (oral)	6
2.1	Comment se déroule l'examen?	6
2.2	Comment puis-je me préparer à l'examen?	7
2.3	Qu'est-ce qui est autorisé ou interdit pendant l'examen	7
2.4	Comment l'examen est-il évalué?	8
<hr/>		
3	Point d'appréciation 2: DCO B (oral)	9
3.1	Comment se déroule l'examen?	9
3.2	Comment puis-je me préparer à l'examen?	9
3.3	Qu'est-ce qui est autorisé ou interdit pendant l'examen?	10
3.4	Comment l'examen est-il évalué?	10
<hr/>		
4	Point d'appréciation 3: DCO C, D et E (écrit)	11
4.1	Comment se déroule l'examen?	11
4.2	Comment puis-je me préparer à l'examen?	12
4.3	Qu'est-ce qui est autorisé ou interdit pendant l'examen?	14
4.4	Comment l'examen est-il évalué?	14

1

Aperçu des examens

L'examen final scolaire comprend deux parties orales (en vert) et une partie écrite (en bleu):

Point d'appréciation 1: DCO A

Conception du développement
professionnel et personnel

(à l'oral, 25%)

Méthodes: Présentation, y compris questions complémentaires, Mini Case, Critical Incident

6 critères de 3 points chacun

30 minutes

- Présentation
10 minutes
- Question d'explicitation et de compréhension
10 minutes
- Application active
10 minutes

Attention: La personne candidate dispose de 15 minutes supplémentaires pour mettre la présentation en place.

Point d'appréciation 2: DCO B

Communiquer avec
des personnes de groupes
d'intérêts différents

(à l'oral, 25%)

Méthodes: Jeu de rôles, Critical Incidents

5 critères de 3 points chacun

20 minutes

- Je de rôles LE
10 minutes
(y compris 5 minutes de temps de préparation)
- Critical Incident (comm) LN1
5 minutes
- Critical Incident (comm) LN1
5 minutes

Point d'appréciation 3: DCO C, D et E

- C Collaboration dans les processus de travail de l'entreprise
- D Mise en place d'infrastructures et utilisation d'applications
- E Traitement d'informations et de contenus

(à l'écrit, 50%)

Méthodes: Simulations pratiques

6 critères de 3 points chacun

60 minutes

- Simulation pratique 1, DCO C
20 minutes
- Simulation pratique 2, DCO D
20 minutes
- Simulation pratique 3, DCO E
20 minutes

Attention: La compréhension de la langue étrangère est évaluée dans le cadre de la simulation pratique relevant du DCO C.

Oral

Les parties orales sont à leur tour divisées en deux points d'appréciation.

- Le point d'appréciation 1 porte sur le domaine de compétences opérationnelles A. En l'espace de 30 minutes, vous présentez les principaux résultats de votre travail d'approfondissement, répondez aux questions des experts ou expertes et traitez un Critical Incident ainsi qu'un Mini Case. Dans ce point d'appréciation, l'accent est mis sur votre développement professionnel et personnel.
- Le point d'appréciation 2 porte sur le domaine de compétences opérationnelles B. En l'espace de 20 minutes, vous réalisez un jeu de rôles dans la langue étrangère et traitez deux Critical Incidents. Dans ce point d'appréciation, l'accent est mis sur votre capacité à communiquer avec la clientèle et les fournisseurs.

Les deux points d'appréciation sont examinés soit directement l'un après l'autre, soit de façon décalée dans le temps. La convocation à l'examen le précisera.

Écrit

Dans la partie écrite, vous traitez trois simulations pratiques relatives à un cas pratique général. Vous disposez de 60 minutes à cet effet. Vous traitez cette partie écrite sur votre ordinateur portable personnel. Vous soumettez vos résultats via un environnement d'examen numérique. Dans ce point d'appréciation, l'accent est mis sur votre capacité à effectuer des tâches pratiques courantes en relation avec:

- les processus de travail de l'entreprise (DCO C),
- la mise en place d'infrastructures et l'utilisation d'applications (DCO D),
- le traitement d'informations et de contenus (DCO E).

Lors de la simulation pratique dans le cadre du DCO C, vous recevez les documents en partie dans la langue étrangère. Vous rédigez votre réponse dans la langue nationale.

Découvrez ci-après:

- comment les différents points d'appréciation de l'examen se déroulent concrètement,
- ce que vous devez apporter ou préparer pour les différents examens,
- ce qui est autorisé ou interdit lors de chaque examen et
- comment les différents examens sont évalués.

2

Point d'appréciation 1: DCO A (oral)

2.1

Comment se déroule l'examen?

L'examen relatif au point d'appréciation 1 est divisé en trois parties comme suit:

- Présentation (10 minutes)
- Questions d'explicitation et de compréhension (10 minutes)
- Application active sous forme d'un Mini Case et d'un Critical Incident (10 minutes)

Présentation

Dans le cadre de l'examen du point d'appréciation 1, vous présenterez dans un premier temps les éléments centraux de votre travail d'approfondissement. Vous recevrez de votre école professionnelle, avec la convocation à l'examen, les consignes pour la préparation de cette présentation avec tous les détails. L'école professionnelle vous indiquera sous quelle forme vous devez apporter votre présentation (sur une clé USB, sur votre propre ordinateur portable, etc.). Une fois dans la salle d'examen, vous disposerez de 15 minutes pour mettre en place votre présentation (connexion au projecteur ou à l'écran, etc.). Ensuite, vous aurez 10 minutes pour faire votre présentation devant deux experts ou expertes.

Conseils:

- Maintenez un contact visuel avec les experts ou expertes durant toute la présentation.
- Parlez distinctement et sans lire vos notes.

Questions d'explicitation et de compréhension

A l'issue de votre présentation, les deux experts ou expertes vous poseront des questions d'explicitation et de compréhension sur votre présentation et votre travail d'approfondissement durant 10 minutes.

Conseils:

- Demandez des précisions si vous ne comprenez pas bien une question posée par les experts ou expertes.
- Veillez à répondre par des phrases complètes.
- Dans votre réponse, faites systématiquement référence à la présentation et au travail d'approfondissement.
- Si nous ne connaissons pas la réponse à une question, dites-le sincèrement.

**Application active sous
forme d'un Mini Case
et d'un Critical Incident**

Il s'agit de traiter un Mini Case et un Critical Incident issus de votre environnement professionnel ou privé. Concernant le Critical Incident, vous montrerez que vous êtes en mesure d'agir de manière adéquate dans des situations critiques. Concernant le Mini Case, vous montrerez que vous êtes capable d'évaluer correctement des situations complexes. Vous disposez de 5 minutes pour chacune des deux tâches, dont 2 minutes pour prendre connaissance de la tâche, qui vous sera fournie par écrit.

Conseils:

- Lisez attentivement la situation de départ.
Essayez de vous représenter visuellement ce qui est décrit.
-

2.2**Comment puis-je me préparer à l'examen?**

Préparez-vous à ce point d'appréciation à l'aide des consignes relatives à la présentation. Avant l'examen, testez votre présentation devant des proches ou des connaissances et recueillez leurs commentaires. En outre, relisez attentivement votre travail d'approfondissement et réfléchissez aux questions d'explicitation et de compréhension que les experts ou expertes pourraient vous poser et aux réponses que vous y apporteriez.

2.3**Qu'est-ce qui est autorisé ou interdit pendant l'examen?**

Les ressources autorisées ou mises à disposition pendant la présentation seront indiquées dans les consignes. En plus des documents de présentation, apportez votre travail d'approfondissement pour l'examen.

Pour le Mini Case et le Critical Incident, aucune ressource n'est autorisée. Toutefois, vous pouvez noter des informations pendant que vous en prenez connaissance et les utiliser comme aide-mémoire lors de la présentation de votre solution.

2.4

Comment l'examen est-il évalué?

- L'évaluation de la présentation, y compris les questions complémentaires, se fait sur la base de quatre critères comptant chacun pour 3 points.
- L'évaluation du Mini Case se fait sur la base d'un seul critère comptant pour 3 points.
- L'évaluation du Critical Incident se fait également sur la base d'un seul critère comptant pour 3 points.

Vous pouvez donc obtenir un maximum de 18 points dans le cadre du point d'appréciation 1. Le résultat du point d'appréciation 1 détermine votre note à l'examen final scolaire à hauteur de 25%.

3

Point d'appréciation 2: DCO B (oral)

3.1

Comment se déroule l'examen?

L'examen relatif au point d'appréciation 2 est divisé en deux parties:

- Un jeu de rôles dans la langue étrangère (5 minutes de préparation, 5 min de réalisation du jeu de rôles)
- Deux Critical Incidents de communication dans la langue nationale (10 minutes)

Jeu de rôles

Dans le cadre de l'examen du point d'appréciation 2, vous menez un entretien avec un client, une cliente ou un fournisseur dans la langue étrangère (niveau de langue A2). Le rôle de client, cliente ou fournisseur est joué par l'une ou l'un des deux Experts. Là encore, vous recevez une description écrite de la situation de départ dans la langue nationale et disposez de 5 minutes pour vous préparer à l'entretien qui suivra. Vous pourrez également profiter de ce temps pour noter des informations et les utiliser ensuite pendant l'entretien.

Conseil:

- Pensez à votre rôle de façon globale et réfléchissez très concrètement à ce que vous allez pouvoir dire durant l'entretien.

Critical Incidents

Ensuite, vous traiterez deux Critical Incidents de communication. Vous expliquerez comment vous procéderiez dans une situation de communication exigeante avec un client, une cliente ou un fournisseur, ce que vous diriez et quelles techniques d'entretien vous utiliseriez.

Conseil:

- Décrivez votre manière de procéder de la façon la plus concrète possible.

3.2

Comment puis-je me préparer à l'examen?

Jeu de rôles:

exercez-vous à mener des entretiens dans la langue étrangère.

Critical Incident:

réfléchissez à la manière dont vous réagiriez dans différentes situations difficiles avec des clients, clientes ou fournisseurs. Que diriez-vous et quelles techniques d'entretien utiliseriez-vous?

3.3**Qu'est-ce qui est autorisé ou interdit pendant l'examen?**

Pour le jeu de rôles et le Critical Incident de communication, aucune ressource n'est autorisée. Toutefois, vous pouvez noter des informations pendant que vous en prenez connaissance et les utiliser comme aide-mémoire lors de la présentation de votre solution.

3.4**Comment l'examen est-il évalué?**

- L'évaluation du jeu de rôles se fait sur la base de trois critères comptant chacun pour 3 points.
- L'évaluation de chaque Critical Incident se fait sur la base d'un seul critère comptant pour 3 points.

Vous pouvez donc obtenir un maximum de 15 points dans le cadre du point d'appréciation 2. Le résultat du point d'appréciation 2 détermine votre note à l'examen final scolaire à hauteur de 25%.

4

Point d'appréciation 3: DCO C, D et E (écrit)

4.1

Comment se déroule l'examen?

Dans le cadre de l'examen écrit, vous traitez trois simulations pratiques. Les trois simulations pratiques se rapportent à une description de cas. Vous recevrez la description du cas ainsi que les consignes précises pour les trois simulations pratiques sous forme imprimée au début de l'examen. La description du cas et les simulations pratiques peuvent contenir des annexes et des modèles.

- Les annexes contiennent des informations complémentaires sur le cas et sont distribuées sous forme imprimée.
- Les modèles doivent être traités par vos soins. Ils sont mis à votre disposition via un environnement d'examen numérique.

Vous disposez ensuite de 60 minutes pour travailler sur les trois simulations pratiques, sur votre ordinateur portable personnel. Pendant votre préparation, vous pourrez utiliser différents programmes et médias d'apprentissage ainsi que vos notes. Vous pourrez accéder à Internet.

Vous soumettrez toutes les solutions et tous les fichiers via l'environnement d'examen numérique.

IMPORTANT:

L'environnement d'examen étant une application web, vous devrez conserver votre connexion à Internet pendant toute la durée de l'examen.

L'examen écrit se déroule en français. Seule la simulation pratique relevant du DCO C comprend des éléments dans la langue étrangère. Vous rédigerez vos réponses en français.

Conseils:

- Vous êtes responsable de la bonne gestion de votre temps. Le traitement de chaque simulation pratique requiert à peu près le même temps. Chaque simulation pratique permet d'obtenir le même nombre de points.
- Les simulations pratiques sont liées entre elles. Traitez-les dans l'ordre indiqué.
- Gardez toujours à l'esprit les informations contenues dans la description du cas. Elles sont pertinentes pour chaque simulation pratique.
- Utilisez l'intelligence artificielle (IA) chaque fois que c'est utile et pertinent, tout en veillant à vérifier avec soin les résultats. En cas de réponses vagues ou générales, aucun point ne sera attribué.

4.2 Comment puis-je me préparer à l'examen?

Préparation du contenu

L'examen porte sur toutes les compétences opérationnelles des domaines de compétences opérationnelles suivants

- C: collaboration dans les processus de travail de l'entreprise
- D: mise en place d'infrastructures et utilisation d'applications
- E: traitement d'informations et de contenus

Réfléchissez, pour chaque compétence opérationnelle de ces domaines, à tout ce que vous avez fait et appris à ce sujet, aux ressources disponibles et à ce pour quoi vous rencontrez éventuellement encore des difficultés. Essayez de combler vos lacunes. Apportez à l'examen des check-lists, des fiches mémoire, etc., qui vous seront utiles, en format papier ou numérique.

Familiarisation avec l'environnement numérique

Entre la mi-mars et la fin mai, vous aurez la possibilité de découvrir l'environnement d'examen numérique de votre école professionnelle et de vous préparer à l'examen final scolaire dans le cadre d'un examen blanc.

Préparation des logiciels et du matériel

L'examen se déroule dans un environnement d'examen numérique. Pour vous connecter à cet environnement, vous utiliserez votre propre ordinateur portable compatible WIFI. Cela signifie que vous êtes responsable de vous procurer et d'apporter les logiciels et le matériel suivants en état de marche:

Matériel

- Un appareil en état de marche et chargé (ordinateur portable)
- Des écouteurs compatibles avec l'appareil
- Un chargeur compatible avec l'appareil

REMARQUE:

Aucun appareil de remplacement ne sera mis à disposition. Toute défaillance éventuelle de l'appareil doit être immédiatement signalée à l'expert ou experte aux examens. Vous êtes seul.e responsable si une défaillance de votre matériel vous empêche de passer l'examen.

Logiciels

- Système d'exploitation
 - Windows: version 11 (23H2 ou plus récente), version 10 22H2
 - macOS: version 14 ou 15
- Programme de présentation, de traitement de texte et de tableur (par exemple Office 365)
- Programme pour l'affichage et la création de fichiers PDF (par exemple PDF Maker, Acrobat)
- Navigateur (Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox ou Apple Safari) dans sa dernière version. Les paramètres du navigateur doivent être configurés comme suit:
 - Tous les bloqueurs de pop-up sont désactivés.
 - Le navigateur autorise JavaScript.
 - Les barres d'outils du navigateur sont masquées (recommandé).

Conseils pour votre préparation:

- Sur la base des consignes, configurez votre ordinateur portable personnel pour l'examen.
- Testez tous les programmes et toutes les fonctions (par exemple: entendez-vous le son dans les écouteurs? Arrivez-vous à vous connecter sans problème à un réseau WIFI?).
- Assurez-vous également de pouvoir accéder rapidement aux ressources importantes. Pour cela, créez des signets vers des sites Internet utiles.
- Assurez-vous que toutes les mises à jour du système d'exploitation et du navigateur ont bien été installées.
- Réglez correctement la date et l'heure.
- Comme vous n'avez pas droit au téléphone portable durant l'examen, veillez à vous authentifier sur toutes les applications avant le démarrage de l'épreuve, en particulier sur les programmes (Office 365 par exemple) qui nécessitent une double authentification.

4.3

Qu'est-ce qui est autorisé ou interdit pendant l'examen?

En principe, vous pouvez utiliser toutes les ressources (médias d'apprentissage, notes, Internet, applications d'IA, suite Office, etc.) pendant l'examen. Pour le traitement des tâches partielles, les applications d'IA gratuites sont suffisantes. L'accès à Internet est mis à disposition par le réseau WIFI de l'école professionnelle.

Vous pouvez prendre des notes pendant l'examen – mais vous devrez les rendre à la fin de l'examen. Si vous souhaitez utiliser une calculatrice traditionnelle, vous pouvez également l'apporter.

Sont interdits:

- Tout échange avec d'autres personnes pendant l'examen (par oral, par e-mail, programmes de chat, etc.)
- L'utilisation d'un téléphone portable / smartphone, d'une smartwatch, de smartglasses
- Les supports de données externes personnels (clé USB, disque dur externe, etc.), à moins que cela ne soit expressément demandé dans le cadre de l'examen
- Tout autre matériel personnel que l'ordinateur portable (moniteur, scanner, etc.)
- Accès à des lecteurs réseau partagés, sauf si cela est explicitement demandé dans le cadre de l'examen
- Toute photographie et tout enregistrement des documents d'examen, ainsi que toute reproduction des documents d'examen ou toute autre utilisation de moyens d'enregistrement (caméra, son)

REMARQUE:

L'utilisation de moyens non autorisés entraîne l'attribution de 0 point à certaines parties ou à l'ensemble de l'examen.

4.4

Comment l'examen est-il évalué?

Chaque simulation pratique est évaluée sur la base de deux critères comptant chacun pour 3 points. Vous pouvez donc obtenir un maximum de 18 points dans le cadre de l'examen écrit. Le résultat de la partie écrite détermine votre note à l'examen final scolaire à hauteur de 50%.