


branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica

Aperçu de la procédure de qualification, conseils et astuces pour l'examen final

Formations pour les formateurs

Employé de commerce CFC
Branche » Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica »

www.bv-ep.ch © Branche Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica




branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica

L'essentiel en bref

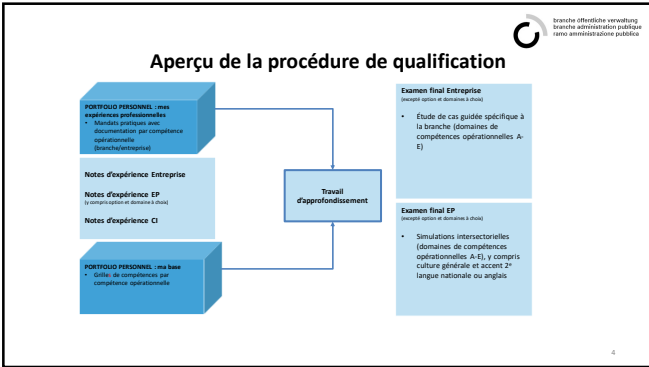
- La procédure de qualification Employé de commerce CFC est complexe.
- Elle est composée de trois grands domaines
 - Notes d'expérience (CI, entreprise et EP)
 - Examen final Entreprise
 - Examen final EP
- En outre, les apprentis travaillent avec un portfolio personnel et réalisent sur cette base un travail d'approfondissement.
- Afin de soutenir efficacement les apprentis dans la préparation de la procédure de qualification, il est important que vous connaissiez parfaitement la structure de la procédure de qualification et les liens entre les différents éléments.

2

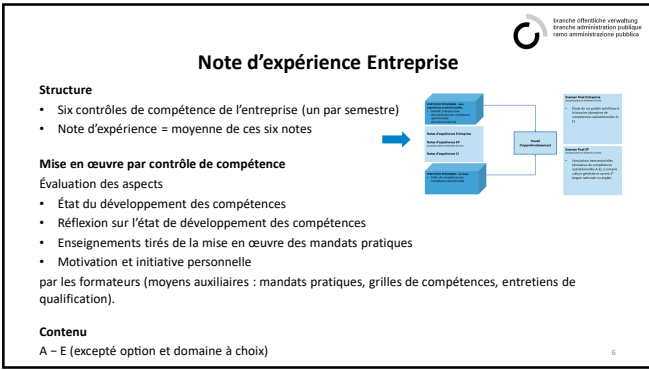


branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica

COMMENT L'EXAMEN FINAL EST-IL ORGANISÉ ?







branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica

Note d'expérience CI

Structure

- Deux contrôles de compétence CI
 - CC-CI 1 pour les blocs CI 1 et 2
 - CC-CI 2 pour les blocs CI 3 et 4
- Note d'expérience = moyenne de ces deux notes

Mise en œuvre par contrôle de compétence CI

- Deux tests de certificat (50%, accent sur les connaissances/la compréhension) : douze questions fermées, 20 minutes par test
- Un mandat de transfert (50%, accent sur les aptitudes) : mettre en œuvre une action dans l'entreprise, la documenter et y réfléchir

Contenu
spécificités de la branche

7

branche öffentliche verwaltung
branche administration pubblica
ramo amministrazione pubblica

Note d'expérience École professionnelle

- Les apprentis effectuent différents contrôles de compétence par semestre dans les domaines de compétences opérationnelles traités
- Il en résulte les **notes semestrielles** dans les domaines :
 - DCO A (semestres 1-5)
 - DCO B (semestres 1-6)
 - DCO C (semestres 1-6)
 - DCO D (semestres 1-4)
 - DCO E (semestres 1-4)
 - Domaine à choix (semestres 1-4)
 - Option (semestres 5-6)
- La **note semestrielle globale** est calculée à partir de toutes les notes d'un semestre (valeur moyenne)
- Note d'expérience** = moyenne des six notes semestrielles globales

8

branche öffentliche verwaltung
branche administration pubblica
ramo amministrazione pubblica


Structure des contrôles de compétence EP

	Objectifs	Mise en œuvre
A : connaissances/compréhension (savoir déclaratif)	Les apprentis montrent qu'ils possèdent les connaissances/la compréhension nécessaires.	Les apprentis traitent différentes questions ouvertes et fermées (choix unique, choix multiple, ordre, classement).
B : application (connaissances procédurales)	Les apprentis montrent qu'ils sont en mesure d'appliquer les bases acquises dans les domaines de compétences opérationnelles.	Les apprentis traitent par exemple <ul style="list-style-type: none"> • Simulations d'action • Mini Cases • Critical Incidents • Jeux de rôle
C : mise en réseau de différentes compétences (application interdisciplinaire à partir des semestres avancés)	Les apprentis montrent qu'ils sont capables d'appliquer leurs connaissances procédurales dans différentes situations et qu'ils sont en mesure de relier entre elles leurs capacités et aptitudes dans les différentes compétences opérationnelles.	Les apprentis traitent différents exercices d'application.
D : évaluation du processus (connaissances métacognitives)	Les apprentis évaluent leur processus individuel de développement des compétences et montrent leurs compétences linguistico-communicatives.	Les apprentis font un bilan de compétences avec l'enseignant à l'aide de leur portfolio personnel.

9

branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica

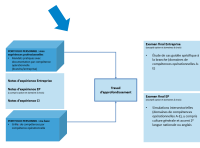
TRAVAIL D'APPROFONDISSEMENT



branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica

Travail d'approfondissement

- Dans le travail d'approfondissement, les apprentis présentent de manière structurée leurs **compétences** personnelles, tant en tant que **membre de la société** qu'en tant que **professionnel**.
- Le **portfolio personnel** (documentation sur les mandats pratiques, grilles de compétences, etc.) sert de base.
- Un **modèle** et un **énoncé concret des tâches** servent de moyens auxiliaires aux apprentis.



11

branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica

Structure du travail d'approfondissement

Ce que je fais :

- Particulier : mes principales tâches en tant que membre actif de la société.
- Professionnel : mes principales tâches dans la vie professionnelle.

Ce que j'ai appris :

- Particulier : dans ce domaine, je me suis particulièrement développé en tant que particulier.
- Professionnel : dans ce domaine, je me suis particulièrement développé en tant que professionnel.

Ce que je suis :

- Particulier : ces attitudes, positions ou comportements sont importants pour moi dans ma vie quotidienne privée.
- Professionnel : ces attitudes, positions ou comportements sont importants pour moi dans mon quotidien professionnel.


Ce que je suis capable de faire :

- Particulier : j'y parviens bien dans ma vie privée.
- Professionnel : j'y parviens bien dans mon travail quotidien.

Ce qui s'est révélé à moi :

- Particulier : c'est mon plus grand enseignement sur moi-même en tant que membre de cette société.
- Professionnel : c'est mon plus grand enseignement en rapport avec ma profession ou l'exécution de mes tâches professionnelles.


12

 branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica

Évaluation du travail d'approfondissement

- Le travail d'approfondissement en soi n'est pas évalué.
- Il est cependant présenté par les candidats dans le cadre de l'examen final à l'école professionnelle (7-8 minutes).
- Ensuite, les experts aux examens posent des questions de concrétisation et de compréhension sur le travail d'approfondissement (7-8 minutes). Les réponses à ces questions sont prises en compte dans la note.


13

 branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica


Conseils et astuces

- Aidez les apprentis à **évaluer leurs compétences de manière réaliste** (p. ex. en leur donnant des retours à la suite de mandats pratiques, en travaillant avec la grille de compétences, en les invitant à s'autoévaluer, etc.).
- Invitez régulièrement les apprentis à la **réflexion** (par exemple, après les mandats pratiques, demandez « Qu'est-ce qui a bien fonctionné, qu'est-ce qui a moins bien fonctionné ? », discutez ensemble des travaux, etc.).
- Montrez aux apprentis dans quels domaines ils se sont particulièrement **développés**.
- Parlez avec les **apprentis** non seulement de leurs actions (qu'est-ce que je fais), mais aussi des **attitudes et des positions** qui les sous-tendent (pourquoi j'agis ainsi).

14

 branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica

DOMAINE DE QUALIFICATION « TRAVAIL PRATIQUE »

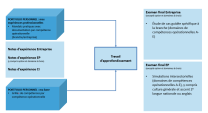


15

branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrativa pubblica

Domaine de qualification « Travail pratique »


- Accent : compétences spécifiques de la branche
- Structure :
 - Étude de cas guidée orale avec des éléments écrits optionnels
 - Situation de départ = description d'une situation de travail typique spécifique à la branche
 - Ensuite, cinq tâches basées sur cette situation initiale, une par DCO (méthodes : simulation d'action, Mini Case, analyse d'erreur, situation critique, analyse d'entretien, jeu de rôles ou entretien professionnel)
- Durée :
 - 30 minutes de préparation par les candidats
 - 50 minutes de mise en œuvre



16

branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrativa pubblica

DOMAINE DE QUALIFICATION « CONNAISSANCES PROFESSIONNELLES ET CULTURE GÉNÉRALE »




17

branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrativa pubblica

Domaine de qualification « Connaissances professionnelles et culture générale »

- Accent : bases et compétences intersectorielles (oral et écrit)
- Structure :

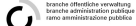
Position 1 : DCO A (oral)	Position 2 : DCO B (écrit)	Position 3 : DCO C (écrit)	Position 4 : DCO D (oral)	Position 5 : DCO E (écrit)
0,5 heure de présentation et application active, y compris la langue nationale à l'oral (10 minutes de préparation)	1,25 heure de simulation - étude de cas guidée, y compris langue nationale à l'écrit	1,25 heure de simulation - 5 simulations d'action, y compris deuxième langue nationale ou anglais (écrit)	0,5 heure de simulation - jeu de rôles plus deux situations critiques commentées, y compris une deuxième langue nationale ou l'anglais (oral)	1,25 heure de simulation - étude de cas guidée



- Durée : 4,75 heures au total

18

Position 1 : Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques



Présentation (orale)

- 7-8 minutes de présentation du travail d'approfondissement
- 7-8 minutes de questions de concrétisation et de compréhension par les experts

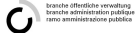
Application active (oral)

Traitement sur 15 minutes de deux exemples de cas concrets (Mini Cases, critical incidents ou simulations d'actions) :

1. accent « Organisation de la vie individuelle »
2. accent « Promotion du développement durable »

19

Position 2 et position 5



- Étude de cas guidée
- Écrit
- 75 minutes
- La situation de départ décrit un cas pratique concret.
- Les candidats reçoivent trois à quatre sous-tâches pour cette situation de départ.
- Exemples de sous-tâches :
 - Analyser un organigramme ou une description de fonction et de processus
 - Établir un calendrier, un budget, des lots de travaux
 - Effectuer des recherches et documenter le résultat
 - Analyser des données et des statistiques
 - Créer des dépliants, des présentations, etc.

20

Position 3 : coordination des processus de travail de l'entreprise



- cinq simulations d'action d'environ 15 minutes chacune (dans une simulation d'action, un produit textuel dans la langue étrangère est exigé)
- Écrit
- La situation de départ décrit une situation professionnelle quotidienne
- Tâche : décrire comment on ferait quelque chose OU établir directement un concept, une planification, etc.
- Exemples :
 - Expliquer comment on organiserait un événement
 - Rédiger une offre d'emploi
 - Formuler un e-mail dans une langue étrangère
 - Établir des budgets, des décomptes, des factures ou des ordres de paiement

21

branche officielle verwaltung
branche administration publique
ramo amministrativa pubblica

Position 4 : gestion des relations avec les clients et les fournisseurs

Jeu de rôle

- 5 minutes : préparation à l'aide d'une situation de départ
- 10 minutes : mener un entretien d'information ou de conseil dans une langue étrangère avec un client ou un fournisseur (joué par un expert)
- Exemples :
 - Le client s'informe sur un produit ou une procédure spécifique
 - Vous devez expliquer à un fournisseur comment il doit organiser les livraisons à l'avenir

22

branche officielle verwaltung
branche administration publique
ramo amministrativa pubblica

Position 4 : gestion des relations avec les clients et les fournisseurs

Critical incidents (communicatifs)

- deux critical incidents communicatifs de 5 minutes chacun
- Les candidats reçoivent de brèves descriptions de situations d'entretien critiques. Ils s'imaginent et jouent les situations avec les experts comme interlocuteurs.
 - Situation 1 : dans la langue étrangère
 - Situation 2 : dans la langue nationale, suivie de questions de concrétisation et de justification par les experts
- Exemples :
 - La cliente n'est pas satisfaite d'un produit acheté
 - Le client se plaint des délais de livraison

23


branche officielle verwaltung
branche administration publique
ramo amministrativa pubblica

Conseils et astuces – parties orales de l'examen

Position A : présentation et application active

- Veillez à ce que les apprentis s'expriment bien à l'oral (p. ex. dans le cadre d'entretiens de qualification).
- Renseignez-vous régulièrement sur l'état d'avancement du travail d'approfondissement et demandez-leur d'en présenter des parties.

24


 branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica

Conseils et astuces – parties orales de l'examen

Position D : jeu de rôles et critical incidents

- Donnez régulièrement aux apprentis la possibilité de communiquer oralement dans la langue étrangère.
- Donnez-leur en outre les conseils suivants :
 - Se demander s'il s'agit d'un entretien d'information ou de conseil. Rappeler ensuite la structure respective.
 - Réfléchir aux besoins de l'interlocuteur et adapter son comportement en conséquence.
 - Se mettre dans la situation et dans le rôle correspondant.
 - Utiliser consciemment les techniques de communication apprises (poser des questions, écouter activement, etc.)

25


 branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica

Conseils et astuces – parties écrites de l'examen


Positions B, C et E : études de cas guidées et simulations d'action

- Donnez aux apprentis la possibilité de communiquer par écrit dans la langue étrangère.
- Indiquez aux apprentis de ne pas réfléchir trop longtemps. Le temps disponible pour les études de cas guidées et les simulations d'action est limité.
- Indiquez aux apprentis de lire attentivement les tâches : faut-il énumérer, décrire, justifier, etc. ?

26

 branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica

DÉTERMINATION DE LA NOTE GLOBALE



27

branche öffentliche Verwaltung
branche administration publique
ramo amministrativa pubblica

Pondération

Domaine de qualification « Travail pratique » <ul style="list-style-type: none"> La note de l'étude de cas guidée spécifique à la branche compte pour 30% de la note finale. La note est une note éliminatoire : celui qui ne réussit pas l'étude de cas guidée spécifique à la branche ne réussit pas l'ensemble de la procédure de qualification. 	Domaine de qualification « Connaissances professionnelles et culture générale » <ul style="list-style-type: none"> La moyenne est calculée à partir des notes obtenues dans les cinq positions. Cette note représente 30% de la note finale. La note est une note éliminatoire : celui qui échoue ne réussit pas l'ensemble de la procédure de qualification. 	Notes d'expérience <ul style="list-style-type: none"> Note d'expérience en entreprise : moyenne des six contrôles de compétence de l'entreprise (25%) Note d'expérience CI : moyenne des deux contrôles de compétence CI (25%) Note d'expérience EP : moyenne des six notes semestrielles globales (50%) Une note générale est calculée à partir des trois notes d'expérience. Les notes de l'entreprise et des CI comptent chacune pour ⅓, la note de l'EP pour ⅔. La note d'expérience ainsi calculée représente 40% de la note finale.
--	---	---

28

branche öffentliche Verwaltung
branche administration publique
ramo amministrativa pubblica

Résumé

Procédure de qualification

Note d'expérience

- Note d'expérience en entreprise (1/4)
- Note d'expérience EP (1/2)
- Note d'expérience CI (1/4)

Les notes d'expérience pondérées représentent ensemble **40%** de la note finale

Domaine de qualification « Travail pratique »

- Une étude de cas guidée spécifique à la branche
- Écrit et oral
- 30 minutes de préparation, 50 minutes de mise en œuvre
- Note éliminatoire
- Représente 30% de la note finale**

« Connaissances professionnelles et culture générale »

- Cinq positions d'examen
- La position 1 s'appuie sur le travail d'approfondissement
- Note éliminatoire
- Représente 30% de la note finale**

29
