



kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale

Guide pour l'examen final scolaire à partir du début d'apprentissage 2023

Série zéro 1.1

Employé-e-s de commerce CFC

Organe responsable

FOCOS – Formation Commerciale Suisse

La série zéro 1.1 pour l'examen final scolaire a été développée au niveau national sur mandat des organes responsables (FOCOS et CIFIC Suisse) et de la Société suisse des employés de commerce (SEC Suisse). Elle est donc accessible à toutes les écoles professionnelles en vue de la mise en œuvre du nouvel examen final scolaire conformément au guide «Employé-e-s de commerce 2023».

Remarques

- La série zéro 1.1 est enregistrée sur Konvink. Elle est également mise à disposition au public sur le site web de la Société suisse des employés de commerce (SEC Suisse). Veuillez noter que vous devez être connecté-e à Konvink pour pouvoir accéder à la série zéro 1.1.
- La série zéro 1.1 a été développée sur la base de l'ordonnance de formation correspondante, du plan de formation et des dispositions relatives à l'exécution de la procédure de qualification (y compris les annexes). Cela garantit un rapport évident entre la série zéro 1.1 et les compétences opérationnelles du profil de qualification.
- Les éléments opérationnels développés (médiats d'apprentissage professionnels de l'organe responsable) constituent une base centrale pour le développement d'examens finaux orientés vers les compétences opérationnelles. Les épreuves de la série zéro 1.1 sont alignées sur les séquences actionnelles des éléments opérationnels ainsi que sur les concepts des plans d'études nationaux.
- L'examen final scolaire est axé sur la mesure des compétences opérationnelles et fait appel aux connaissances et à la compréhension ainsi qu'aux aptitudes. Les notes d'expérience mettent l'accent sur le développement des connaissances, de la compréhension et des aptitudes.
- Les directives (disponibles sur Konvink et sur le site web de la Société suisse des employés de commerce), l'atelier de méthodologie sur Konvink (environnements de travail : CFC FIEn, CFC FIEn/FIEc combinées, CFC FIEc) et le glossaire des plans d'études nationaux fournissent de plus amples informations sur les méthodes employées pour les examens.

Version: 1.1

Accompagnement assuré par:

Ectaveo AG

Responsables de cette série d'examens et des suivantes

**Direction nationale de la
Procédure de qualification
Employé-e-s de commerce
(DNPE)**

Jean-Thomas Frank
Markus Gsteiger
Daniel Lucian
Katrin Meier Leu
Antoine Oberholzer
Henri-Robert Rollier
Reto Wegmüller (Präsident)

**Equipe d'auteur-e-s
(Suisse alémanique)**

Loredana Casablanca
Mihaela Dascal
Cornelia Diener
Johann Eichenberger
Sandro Furrer
Manon Geimer
Marcella Kadner
Roman Michel
Sonja Ochsner
Mira Shafar

**Equipe d'auteur-e-s
(Suisse romande)**

Karine Brodard
Simon Cattin
Brigitte Cretton
Christophe Cuttat
Chantal Donzé
Cédric Kitomba
Carla Menichella
Elody Millius
Raphaël Santoro
Maria Zimmermann

**Equipe d'auteur-e-s
(Tessin)**

Mario Anic
Sabrina Beretti
Diana Caccia
Giada Cereghetti Kurzo
Anna Compaoré Frapolli
Ruth Corneo
Paola Da Vinci
Davide Melena
Ilaria Montaguti
Valerija Stoeva

Contenu

1	Concept de l'examen	5
1.1	Environnement d'examen numérique	6
1.2	Concept d'examen bilingue	6
2	Structure des épreuves d'examen	7
3	Mise en œuvre des différents points d'appréciation	8
3.1	Point d'appréciation 1: Conception du développement professionnel et personnel (DCO A)	9
3.1.1	Méthode: présentation (oral)	9
3.1.2	Méthode: application active (oral)	10
3.1.3	Liens Point d'appréciation 1	11
3.2	Point d'appréciation 4: Relations avec la clientèle ou les fournisseurs (DCO D)	12
3.2.1	Méthode: jeu de rôles (oral)	12
3.2.2	Méthode: Critical Incident (communication) (oral)	13
3.2.3	Liens Point d'appréciation 4	14
3.3	Points d'appréciation 2, 3 et 5: Interactions dans un environnement de travail interconnecté, coordination de processus de travail de l'entreprise et utilisation de technologies dans le monde du travail numérique (DCO B, C et E)	15
3.3.1	Méthode: étude de cas dirigée (écrit)	15
3.3.2	Liens Points d'appréciation 2, 3 et 5	17

1

Concept de l'examen

Point d'appréciation	DCO	Méthodes d'examen	Forme de l'examen	Temps de préparation	Durée de l'examen	Durée de l'examen / point d'appréciation	Durée totale de l'examen	
1	A	Présentation → Présentation du travail d'approfondissement → Questions d'explicitation et de compréhension	oral	10 min pour préparer la présentation	7 à 8 min	30 min	4 h et 45 min	
		Cas pratique → 1 Critical Incident → 1 Mini Case			7 à 8 min			
		Etude de cas dirigée (dans la LN régionale)			75 min			75 min
		Etude de cas dirigée (dans la LE et év. la LN régionale)			75 min			75 min
		Jeu de rôle (langue étrangère) 1 situation de communication critique pour la réussite (LE) 1 situation de communication critique pour la réussite (LN) y.c. questions d'explicitation et de compréhension			5 min (fait partie du temps d'examen)			10 min 5 min 10 min
5	E	Etude de cas dirigée	écrit		75 min	75 min		

1.1 Environnement d'examen numérique

Les séries zéro sont actuellement disponibles sous la forme de fichiers PDF. Afin que les examens soient orientés vers les compétences opérationnelles et qu'ils soient proches de la pratique, un environnement d'examen numérique est actuellement évalué dans le sens d'un poste de travail numérique. Par conséquent, la présente série zéro 1.1 devrait être disponible en version numérique au printemps 2026 pour s'entraîner.

1.2 Concept d'examen bilingue

Le concept d'examen pour les examens finaux bilingues a été défini dans les dispositions d'exécution de la procédure de qualification.

Mise en œuvre à l'oral

L'application active (chapitre 3.2) est réalisée dans la langue étrangère au lieu de la langue nationale.

Mise en œuvre à l'écrit

En principe, l'étude de cas dirigée (chapitre 5) est réalisée dans la langue nationale. Pour les tâches partielles des DCO B et C, la langue nationale ou étrangère est explicitement examinée conformément aux dispositions d'exécution. Les tâches partielles appropriées et non concernées peuvent être mises à disposition dans la langue étrangère de l'enseignement bilingue. Dans le cadre de la série zéro 1.1, il s'agirait des tâches partielles 1, 2 et 4.

Aspects organisationnels

Sur demande de l'école professionnelle, la Société suisse des employés de commerce mettra à disposition les parties d'examen correspondantes dans la langue étrangère à partir de l'année d'examen 2026.

2

Structure des épreuves d'examen

Les épreuves d'examen présentent une structure similaire et comportent en principe les éléments suivants:

Situation de départ

La situation de départ représente le rôle dans lequel la personne concernée agit, ainsi que le contexte professionnel de la situation pratique de manière aussi proche que possible de la réalité.

Énoncé de l'épreuve

Dans l'énoncé de l'épreuve, les candidat-e-s prennent connaissance de ce qui leur est demandé concrètement, par exemple décrire une procédure, rédiger un document écrit, se mettre dans la peau d'un-e employé-e de commerce et mener un entretien, etc.

Remarques

Les remarques fournissent aux candidat-e-s, entre autres, des informations sur la forme de remise (pour les examens écrits) ou sur d'autres aspects de fond ou de forme dont les candidat-e-s doivent tenir compte dans le cadre de leur solution.

Corrigé type

Le corrigé type est inclus dans les copies des expert-e-s et présente une bonne solution. Il sert d'aide aux expert-e-s aux examens (EE) pour l'évaluation. D'autres solutions sont possibles et peuvent également permettre d'obtenir la totalité des points.

Critères d'évaluation

- La solution du candidat ou de la candidate est évaluée sur la base de critères. Ces critères d'évaluation, définis par l'organe responsable, ne peuvent pas être modifiés.
- Les critères d'évaluation pour les épreuves orales sont standardisés et donc définis dans les dispositions d'exécution de la procédure de qualification PQ et leur annexe sous Instruments de mise en œuvre (annexe 1 du plan de formation).
- Les critères d'évaluation pour les épreuves écrites sont conçus sur mesure pour chaque épreuve et figurent ci-après au niveau des points d'appréciation correspondants.
- Sur la dernière page des formulaires d'évaluation, il est stipulé que trois points par critère correspondent à une solution bonne à très bonne. Il n'est pas nécessaire de dépasser les attentes. D'autres indications sur l'attribution des points sont données dans les niveaux de qualité respectifs de chaque critère.
- Il est interdit d'attribuer des demi-points ou des points intermédiaires lors de l'évaluation.

3

Mise en œuvre des différents points d'appréciation

Les chapitres suivants se concentrent sur la mise en œuvre concrète de chaque point d'appréciation.

Pour assurer l'égalité de traitement de toutes les personnes candidates à l'examen final, il est recommandé de procéder comme suit:

Recommandations pour la mise en œuvre des examens écrits

- La description du cas et l'énoncé de l'épreuve sont remis aux candidat-e-s sous forme imprimée.
- Les épreuves sont résolues et remises par voie électronique.
- Dans le cadre d'examens Open-Book, l'accès à Internet est autorisé, comme dans la pratique professionnelle.
- Une pause de 30 minutes a lieu au bout de 120 minutes.

Recommandations pour la mise en œuvre des examens oraux

- Les épreuves des examens oraux sont sélectionnées par les écoles professionnelles à partir d'un pool national d'épreuves.
- En amont de l'examen et lors de l'examen, il convient d'insister sur le fait que les candidat-e-s devraient utiliser tout le temps disponible pour l'examen afin de démontrer leurs compétences de la manière la plus complète possible.
- S'il reste du temps, il convient de demander à la personne candidate si elle souhaite encore apporter des compléments.
- Le temps d'examen doit être respecté intégralement.
- Chaque partie de l'examen est terminée par l'équipe des EE à la fin du temps imparti.
- L'organisation des examens oraux relève de la responsabilité des écoles professionnelles et s'appuie sur les indications temporelles figurant dans les dispositions d'exécution.

3.1 Point d'appréciation 1: Conception du développement professionnel et personnel (DCO A)

Conditions-cadres
(cf. Dispositions d'exécution PQ, chapitre 4.2.1)

3.1.1 Méthode: présentation (oral)

De quoi s'agit-il?

La personne candidate réalise une présentation préparée sur son travail d'approfondissement. Elle montre qu'elle est capable de se présenter dans la société en tant que personne professionnelle et responsable et de tirer des conclusions concrètes pour son avenir.

Comment devez-vous procéder?

- Lors de la préparation, lisez attentivement le travail d'approfondissement des personnes candidates. Notez des questions et des points à éclaircir et apportez-les à l'examen.
 - Accueillez la personne candidate, expliquez-lui le déroulement et demandez-lui de s'installer. Au bout de 10 minutes maximum, demandez à la personne candidate de commencer sa présentation.
 - Pendant la présentation, notez tout ce qui ne vous semble pas tout à fait cohérent ou compréhensible, mais n'interrompez pas la personne candidate. Après 7 à 8 minutes, interrompez la présentation si la personne candidate ne la termine pas d'elle-même.
 - A l'issue de la présentation, posez pendant 7 à 8 minutes vos questions de concrétisation et de compréhension sur la présentation ou le travail d'approfondissement.
-

A quoi devez-vous faire attention?

Le but des questions de concrétisation et de compréhension n'est pas d'interroger les connaissances. Elles visent à clarifier les informations peu claires ou contradictoires de la présentation et du travail d'approfondissement et à déterminer ainsi si la personne candidate est en mesure de se présenter dans la société comme une personne professionnelle et responsable et de tirer des conclusions concrètes pour son avenir (cf. Outil d'aide «Catalogue de questions Présentation»).

Aspects organisationnels

Un-e EE est obligatoirement issu-e du DCO A, car il/elle est familiarisé-e avec les contenus du DCO A ainsi qu'avec le travail d'approfondissement. Cet-te EE peut également avoir enseigné aux candidat-e-s.

Les consignes pour la préparation du travail d'approfondissement sont données à la fin du 5e semestre. Les consignes pour la préparation de la présentation sont remises au plus tôt au début du 6e semestre. Seuls les outils d'aide approuvés au niveau national sont autorisés pendant l'examen.

3.1.2**Méthode: application active (oral)**

De quoi s'agit-il?

La personne candidate traite un Mini Case et un Critical Incident issus de son environnement professionnel ou privé. Chaque cas couvre l'un des domaines thématiques prioritaires «Mode de vie personnel» et «Promotion du développement durable». La personne candidate démontre qu'elle est capable d'agir convenablement dans des situations critiques (Critical Incident) et d'évaluer de manière adéquate des situations complexes (Mini Case) et donc de transposer les compétences du domaine de compétences opérationnelles A dans son quotidien professionnel et privé.

Comment devez-vous procéder?

- Expliquez brièvement à la personne candidate le déroulement de cette partie de l'examen.
- Distribuez la première épreuve (Critical Incident ou Mini Case) et expliquez à la personne candidate qu'elle dispose de 7 à 8 minutes pour en prendre connaissance et exposer ses résultats.
- Ecoutez attentivement l'exposé des résultats et prenez des notes à propos de la réponse. Ne posez des questions que si vous ne comprenez pas quelque chose au niveau acoustique.
- Au bout de 7 à 8 minutes, passez à la deuxième épreuve et procédez de la même manière.

A quoi devez-vous faire attention?

La procédure décrite dans les solutions types ne représente qu'une réponse possible parmi d'autres. C'est à vous, en tant qu'EE, de décider si l'action décrite est appropriée et justifiée dans la situation en question. Veillez à couvrir à la fois les deux méthodes et les deux domaines thématiques prioritaires. Les variantes suivantes sont possibles pour la sélection des cas:

Mini Case
«Mode de vie personnel»

Critical Incident
«Promotion du développement durable»

Aspects organisationnels

Idéalement, l'un-e des EE dirige la personne candidate dans les épreuves, prend des notes et pose des questions au besoin. L'autre EE consigne les réponses.

3.1.3**Liens Point d'appréciation 1**

- Critères d'évaluation Présentation et application active
- Consignes Travail d'approfondissement
- Modèle Travail d'approfondissement
- Consignes Présentation
- Catalogue de questions Présentation
- Consignes Critical Incident, y compris solution type
- Consignes Mini Case, y compris solution type

3.2 Point d'appréciation 4: Relations avec la clientèle ou les fournisseurs (DCO D)

Conditions-cadres
(cf. Dispositions d'exécution PQ, chapitre 4.2.4)

3.2.1 Méthode: jeu de rôles (oral)

De quoi s'agit-il?

La personne candidate mène un entretien avec un-e client-e ou un fournisseur dans une langue étrangère (niveau de langue B1). Outre la mise en œuvre linguistique, elle démontre sa capacité à mener une conversation structurée et à utiliser des méthodes d'entretien.

Comment devez-vous procéder?

- Expliquez brièvement le déroulement de cette partie de l'examen.
- Distribuez les consignes à la personne candidate et laissez-lui 5 minutes pour s'imprégner du sujet et prendre éventuellement des notes. Répondez aux éventuelles questions de compréhension relatives à l'énoncé de l'épreuve, sans pour autant fournir une aide pour la partie concernant la langue étrangère.
- Demandez ensuite à la personne candidate de commencer le jeu de rôles en expliquant que vous allez à présent vous glisser dans le rôle du/de la client-e ou du fournisseur.
- Pendant l'entretien, comportez-vous conformément aux instructions de l'énoncé de l'épreuve.
- Au bout de 10 minutes, mettez fin à l'entretien et reprenez votre rôle d'EE.

A quoi devez-vous faire attention?

Communiquez dans le rôle du/de la client-e ou du fournisseur en adaptant votre débit de parole et votre vocabulaire au niveau B1 attendu de la personne candidate. Veillez à mener un entretien complet, comprenant les éléments suivants: accueil, information/conseil à propos de la demande et prise de congé.

Aspects organisationnels

Déterminez avec vos co-expert-e-s qui jouera le rôle du/de la client-e ou du fournisseur pendant le jeu de rôle. Pendant le jeu de rôles, l'EE non actif-ve consigne ses observations sur le formulaire d'évaluation. Aucun outil d'aide à la traduction n'est autorisé.

3.2.2 Méthode: Critical Incident (communication) (oral)

De quoi s'agit-il?

La personne candidate traite deux Critical Incidents de communication. Les deux cas portent sur une situation de communication exigeante. Dans le premier cas, elle explique dans la langue étrangère comment elle procéderait dans cette situation, ce qu'elle dirait et quelles techniques d'entretien elle utiliserait. Dans le second cas, elle explique les mêmes aspects dans la langue nationale et répond en outre à des questions de concrétisation et de justification concernant ce cas. La personne candidate démontre qu'elle est capable de communiquer de manière adéquate et méthodique, même dans des situations difficiles.

Comment devez-vous procéder?

- Expliquez brièvement à la personne candidate le déroulement de cette partie de l'examen dans votre langue nationale régionale.
- Distribuez le premier Critical Incident de communication et expliquez à la personne candidate qu'elle dispose de 5 minutes pour en prendre connaissance et décrire sa démarche dans la langue étrangère.
- Ecoutez attentivement la description de la démarche et prenez des notes à propos de la réponse. Ne posez des questions que si vous ne comprenez pas quelque chose au niveau acoustique.
- Au bout de 5 minutes, distribuez le deuxième Critical Incident de communication et expliquez à la personne candidate qu'elle dispose encore une fois de 5 minutes pour en prendre connaissance et décrire sa démarche – cette fois-ci dans la langue nationale.
- Pendant les 5 minutes suivantes, posez des questions de justification et de concrétisation à propos du cas. Vous pouvez utiliser des questions prédéfinies ou choisir vos propres questions.

A quoi devez-vous faire attention?

Il est important que la personne candidate aborde les trois aspects suivants pour les deux Critical Incidents:

- comment elle procéderait,
- ce qu'elle dirait concrètement, et
- quelles techniques de communication elle utiliserait.

Posez des questions si l'un de ces aspects n'est pas abordé.

Aspects organisationnels

Idéalement, l'un-e des EE dirige la personne candidate dans les épreuves, prend des notes et pose des questions au besoin. L'autre EE consigne les réponses.

3.2.3

Liens Point d'appréciation 4

- Critères d'évaluation Jeu de rôles et Critical Incidents
- Consignes Jeu de rôle, y compris solution type et conseils de mise en œuvre pour les expert-e-s
- Consignes Critical Incident 1 (LE), y compris solution type
- Consignes Critical Incident 2 (LN), y compris solution type

3.3 **Points d'appréciation 2, 3 et 5: Interactions dans un environnement de travail interconnecté, coordination de processus de travail de l'entreprise et utilisation de technologies dans le monde du travail numérique (DCO B, C et E)**

Conditions-cadres
(cf. Dispositions d'exécution PQ, chapitres 4.2.2, 4.2.3 et 4.2.5)

3.3.1 **Méthode: étude de cas dirigée (écrit)**

De quoi s'agit-il?

La personne candidate traite différentes tâches partielles pour les points d'appréciation 2, 3 et 5, en se basant sur une description de cas globale. Toutes les tâches partielles sont liées entre elles et se rapportent à différentes compétences opérationnelles d'un ou de plusieurs domaines de compétences opérationnelles. On veillera à ce que chaque point d'appréciation, c'est-à-dire chaque domaine de compétences opérationnelles, prenne le même temps (respectivement 75 minutes) et permette d'obtenir le même nombre de points. La mise en œuvre se fait en deux parties. Les candidats disposent de 120 minutes pour la première partie, suivie d'une pause de 30 minutes, puis de 105 minutes pour la seconde partie.

Comment devez-vous procéder?

- Demandez aux personnes candidates de démarrer leurs ordinateurs portables et de tout configurer.
- Distribuez la description du cas, y compris les tâches partielles 1 à 4 de la série zéro 1.1. Mettez à disposition l'annexe de la tâche partielle 3 (message vocal) au format numérique. (REMARQUE: à partir de la mise en œuvre des examens en 2026, les personnes candidates pourront accéder elles-mêmes à tous les modèles et annexes via un environnement d'examen numérique.)
- Informez les personnes candidates de la manière dont elles doivent soumettre leurs travaux, p. ex dans un dossier (REMARQUE: à partir de la mise en œuvre des examens en 2026, la soumission se fera via un environnement d'examen numérique).
- Signalez que
 - tous les documents, outils et même Internet peuvent et doivent être utilisés;
 - les personnes candidates disposent de 120 minutes pour traiter toutes les tâches de la première partie, y compris la lecture du cas, et qu'elles doivent bien gérer leur temps en toute autonomie (le temps indiqué pour chaque tâche partielle est simplement donné à titre indicatif);
 - les résultats sont ramassés au bout de ces 120 minutes et qu'une pause de 30 minutes est prévue ensuite;
 - d'autres tâches partielles seront traitées pendant les 105 minutes suivant la pause.
- Demandez aux personnes candidates de commencer et ramassez les résultats (dossiers) au bout des 120 minutes.
- Après la pause de 30 minutes, distribuez les tâches partielles de la seconde partie, y compris les annexes et les modèles des tâches partielles 5 et 7. Mettez à disposition les annexes de la tâche partielle 5 (2 séquences vidéo pour la création de la vidéo de teasing, storyboard et musique de fond (background.mp3)) et de la tâche partielle 7 (modèle de contrat de location type et fichier audio avec le message sur le répondeur téléphonique) au format numérique. (REMARQUE: à partir de la mise en œuvre des examens en 2026, les personnes candidates pourront accéder elles-mêmes à tous les modèles et annexes via un environnement d'examen numérique.)
- Au bout des 105 minutes, ramassez les résultats (dossiers), la description du cas ainsi que les deux livrets contenant les énoncés des tâches.

A quoi devez-vous faire attention?

Il est essentiel que les personnes candidates respectent scrupuleusement l'énoncé de chacune des tâches partielles et qu'elles se réfèrent explicitement au cas spécifique. Les réponses généralistes ne sont pas suffisantes. L'utilisation de tous les outils d'aide est autorisée, mais toute communication, qu'elle soit orale, par e-mail, par chat ou autre, est interdite.

Aspects organisationnels

La mise en œuvre se fait sur les ordinateurs portables individuels des personnes candidates. Elles les configurent avant l'examen à l'aide d'un guide afin de s'assurer de la disponibilité de toutes les applications nécessaires.

3.3.2**Liens Points d'appréciation 2, 3 et 5**

- Critères d'évaluation étude de cas dirigée
- Description du cas
- Tâches partielles 1 à 4, y compris solutions types
- Tâches partielles 5 à 7, y compris solutions types
- Annexes et modèles
- Directives